

repository.ub.ac.id

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
(STUDI PADA PELAYANAN *CEK IN COUNTER* STASIUN KERETA API  
SURABAYA GUBENG JAWA TIMUR)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**RETNA RIFATUL AZIZAH**

**145030101111015**



**Dosen Pembimbing:**

1. Trisnawati S. Sos., M. AP
2. Ike ArniNoventi S.AP., M.AP

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**

**2018**

UNIVERSITAS  
BRAWIJAYA

## MOTTO

**“ILMU ITU LEBIH BAIK DARI KEKAYAAN, KARENA KEKAYAAN ITU HARUS  
DIJAGA, SEDANGKAN ILMU MENJAGA KAMU”**

**(ALI BIN ABI THALIB)**

“Bahagiakan dirimu, dan bahagiakan disekelilingmu. Just be your self, dan selalu berbuat baik kepada orang lain dengan tulus, kalo dia jahat itu urusan dia dengan alloh. Alloh selalu memberikan apa yang kamu butuhkan bukan yang kamu inginkan ☺ ”

(Retna Rifatul A)

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai  
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Stasiun Kereta  
Api Surabaya Gubeng)

Disusun oleh : Retna Rifatul Azizah

NIM : 145030101111015

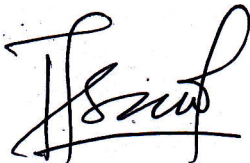
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 29 November 2018

**Ketua Komisi Pembimbing**



**Trisnawati S. Sos., M. AP**  
19800307 200801 2 012

**Anggota Komisi Pembimbing**



**Ike Arni Noventi S. AP., M. AP**  
2013098610092001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 29 November 2018

Mahasiswa



Nama : Retna Rifatul Azizah

NIM : 145030101111015

## **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi, Universitas Brawijaya Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 18 Desember 2018  
Jam : 09.00-10.00 WIB  
Skripsi atas Nama : Retna Rifatul Azizah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai  
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelayanan *Cek  
In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng)

Dan dinyatakan **LULUS**

### **MAJELIS PENGUJI**

Ketua



**Trisnawati S. Sos., M. AP**  
**19800307 200801 2 002**

anggota



**Ike Arni Noventi S. AP., M. AP**  
**2013098610092001**

Anggota



**Dr. Lely Indah Mindarti M. Si**  
**NIP 19690524 200212 2 002**

Anggota



**Drs. Stefanus Pani Rengu, M. AP**  
**NIP 19531113 1198212 1 001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Kedua Orang Tuaku yang saya banggakan, Bapak Jari dan Ibu Sulaikah, yang selalu senantiasa mendokan dan tidak kenal lelah untuk mendidik penulis menjadi seperti sekarang, dan kakak saya yang saya sayangi Barijan yang selalu mendukung saya hingga di titik ini.





## RINGKASAN

Menurut Ibrahim (2008:22) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jadi pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak berbentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan, pelanggan akan merasa baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pegawai memperlakukan dengan baik pelanggan sehingga akan menimbulkan perasaan puas untuk pelanggan itu sendiri.

Dalam pemberian pelayanan kinerja pegawai juga merupakan hal yang tidak kalah penting. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mendorong pegawai untuk melakukan baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan. Soeprihanto (1996:6) berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

Hasil dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah suatu kepuasan pelanggan jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik maka pelanggan akan merasa puas. Kotler (2006:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena pada dasarnya kepuasan pelanggan sangat berpengaruh besar untuk kelangsungan organisasi atau instansi di masa yang akan datang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian survey atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu jenis metode penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui angka dari hubungan dari tiga variabel antara Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia pada Stasiun Gubeng Surabaya. Survey yang digunakan adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada bagian Pelayanan *Cek In Counter* di Stasiun Surabaya Gubeng. Survey dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi, yaitu pelanggan Layanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng.

Dari hasil hipotesis yang di dapat Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Kinerja pegawai ( $X_2$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) dapat berpengaruh secara simultan pada Kepuasan Pelanggan (Y) Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.

Stasiun Gubeng merupakan salah satu Stasiun Kereta Api yang terbesar yang ada di wilayah DAOP 8 Surabaya. Pelayanan *Cek In Counter* merupakan inovasi pelayanan PT Kereta

Api yang sudah lama dilakukan kemudian dikembangkan kembali oleh PT Kereta Api, pelayanan ini adalah pelayanan pencetakan tiket kereta api berbasis mandiri, dengan cara membeli tiket di Aplikasi. Dari sini kita dapat mengetahui Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan





## SUMMARY

According to Ibrahim (2008: 22), quality of public service is a dynamic condition that relates to product, service, people, process and environment where the quality assessment is determined at the time of provision of public service. Thus, basically public service is something that has no shape but it can be felt by customers; customers will feel good and satisfied with services provided if employees treat customers well so that it will lead to satisfaction for customers.

In providing service, employee performance is also the important thing. Employee performance is one of factors that encourages employees to do either good service quality or not. Soeprihanto (1996: 6) argues that employee performance is the work result of employee in certain period compared to various possibilities, for example standard, target or goal, and criteria that have been predetermined through agreement.

The result of service quality and employee performance is customer satisfaction; if the service quality and employee performance are good then the customer will be satisfied. Kotler (2006: 177) customer satisfaction is feeling of happy or disappointed of someone which appears after comparing the performance or product result that are thought of the performance or expected result. Customer satisfaction is very important in organization, because it is generally very influential for the organization in future.

The type of research used in this study is the type of survey research or explanatory research with a quantitative approach. Quantitative research methods are a type of research method whose specifications are systematic, planned, and clearly structured from the beginning to the design of the research. This study uses a quantitative method because the focus of this research is to find out the number of relationships of the three variables between Service Quality and Employee Performance on PT Kereta Api Indonesia's Customer Satisfaction at Gubeng Surabaya Station. The survey used is to determine whether or not there is an effect of service quality and employee performance on customer satisfaction in the In Counter Check Service section at Surabaya Gubeng Station. The survey is conducted by taking samples from a population, namely the Surabaya Gubeng Check In Counter Service customer.

From the results of the hypothesis that Service Quality (X1) can be partially affected the customer satisfaction of the Surabaya Gubeng Train Station Check In Counter Service. Employee performance (X2) can partially affect customer satisfaction (Y) Check In Counter Services Surabaya Gubeng Railway Station. Service Quality (X1) and Employee Performance (X2) can have a simultaneous influence on Customer Satisfaction (Y) Check In Counter Services in Surabaya Gubeng Railway Station.

Gubeng Station is one of largest Railway Stations in DAOP 8 Surabaya area. Check In Counter service is an innovation of PT Kereta Api service that has been done for a long time and developed by PT Kereta Api, this service is self-based train ticket printing service; by buying ticket on Sdari Application, we can find Service Quality and Employee Performance of Surabaya Gubeng Railway Station for customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak Jari dan Ibu Sulaikah yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

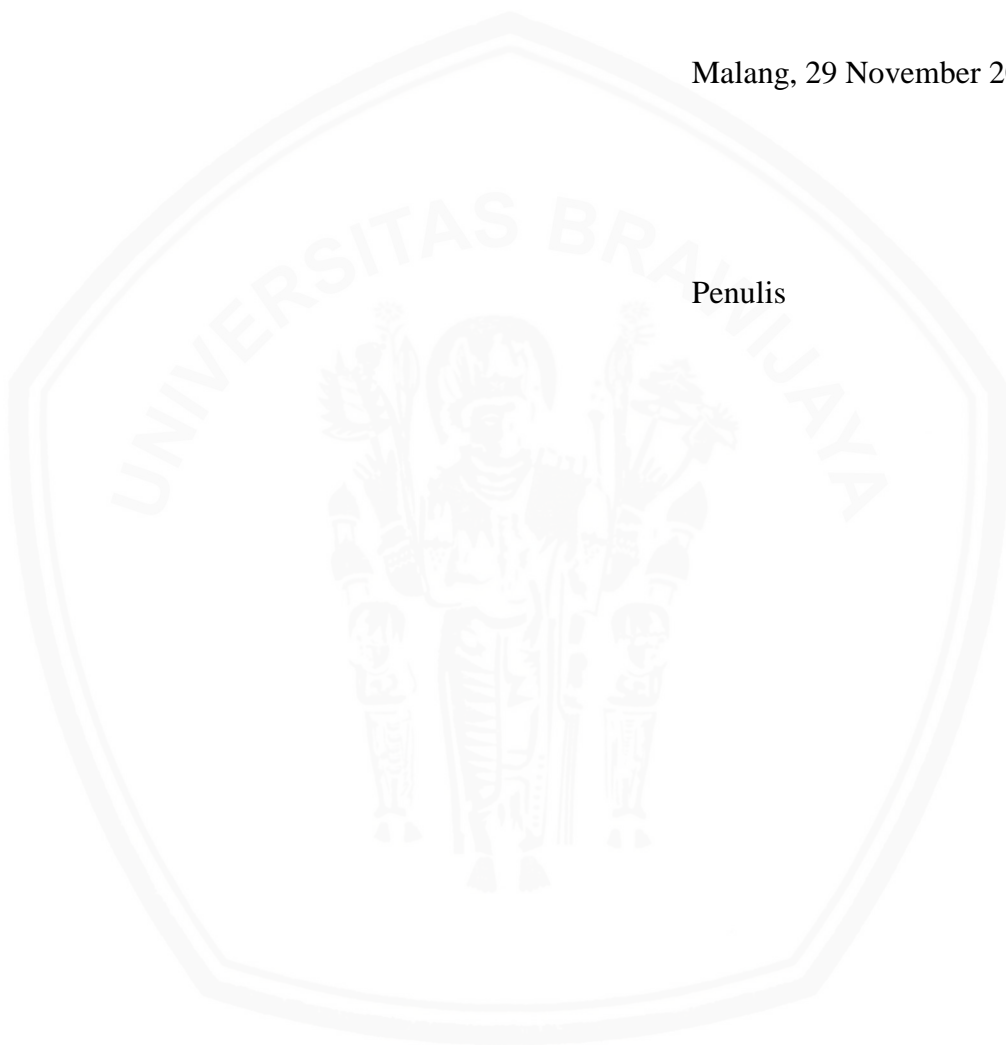
4. Bapak Fadilah Amin Dr., M. AP., Ph. D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Ibu Trisnawati S. Sos., M. AP selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi, serta bersabar untuk membimbing dan menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Ike Arni Noventi Selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi, serta bersabar untuk membimbing dan menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
8. Bapak EVP PT Kereta Api Indonesia DAOP (Daerah Operasional) 8 Surabaya dan Kepala Stasiun Surabaya Gubeng dan jajarannya yang telah memberikan waktu untuk melakukan penelitian di Stasiun Surabaya Gubeng.
9. Saudara satu-satunya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya Mas Barijan.
10. Semua sahabat yang selalu mendukungku untuk mengerjakan skripsi khususnya Ramanda Santika Agustin yang memberikan tumpangan selama penelitian dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

11. Teman teman SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo Kelas XII IPS 1 yang ada di malang dan selalu membantu saat susah maupun senang Aditya Ngesti Utomo.
12. Sahabat-sahabat yang sudah wisuda duluan. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga sekarang: Hannani Rahmawati, Dian Ratna Sari, M. Habib Yulianto, Muhammad Dwi Maulidin, Fraditya Ibnu Rizal, Pegi Ayu Irana Dewi, Erna Ratna Sari dan seluruh teman kelas A angkatan 2014 Ilmu Administrasi Publik, serta semua sahabat yang selalu menemani disaat senang maupun susah.
13. Teman seperjuangan dari magang sampai penelitian, Fahma Nur Aini dan keluarga Bapak Mukayani dan Ibu Sundari yang selalu mendukung peneliti saat magang hingga skripsi selesai.
14. Keluarga besar Kos-Kosan Maharani, Ibu Siti Juwariah yang sudah saya anggap seperti ibu kedua, Mbak Zerlin, Mbak Reinisya, Mbak Tika, Mbak dina, Mbak Fida, Mbak Yanti, Mbak Rizki, Mbak Ita, Dea, Erlina, Mbak Syerli, Dek Niken, Dek Arum, yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Dan teman-teman yang lainnya.
15. Dan khusus untuk keluarga Ibu Ike Arni Noventi, untuk Ingrid dan pak Ali yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
16. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 29 November 2018

Penulis





## DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
TANDA PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan.....	14

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu .....	17
B. Konsep Administrasi Publik .....	20
1. Pengertian Administrasi Publik.....	20
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	24

C. Pelayanan Publik.....	29
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	29
2. Prinsip Umum Pelayanan Publik .....	41
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	43
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	43
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	45
3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	47
E. Kinerja Pegawai .....	50
1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	51
2. Pengukuran Kinerja Pegawai .....	53
3. Penilaian Kinerja Pegawai .....	55
4. Indikator Kinerja Pegawai.....	57
F. Kepuasan Pelanggan .....	59
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	59
2. Ukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	61
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	62
4. Indikator yang membentuk Kepuasan Pelanggan .....	63
G. Model Konsep dan Hipotesis .....	63
1. Model Konsep .....	64
2. Model Hipotesis .....	65

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	66
B. Lokasi Penelitian.....	67
C. Konsep Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	69
1. Definisi Konseptual.....	69
2. Variabel Penelitian .....	70
3. Definisi Operasional.....	71
4. Skala Perhitungan.....	73
D. Populasi dan Sampel .....	75
1. Populasi .....	76
2. Sampel.....	76
E. Teknik Pengumpulan Data.....	78
1. Metode Pengumpulan Data.....	78
F. Uji Instrumen Penelitian .....	79
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reabilitas.....	81

3. Hasil Uji Validitas.....	82
4. Hasil Uji Reabilitas .....	84
G. Uji Asumsi Klasik .....	85
1. Uji Normalitas .....	86
2. Uji Asumsi Multikolinearitas .....	85
3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	87
H. Teknik Analisis Data Kuantitatif .....	88
1. Analisis Deskriptif .....	89
2. Analisis Korelasi .....	89
3. Analisis Regresi Berganda .....	90
4. Koefisiensi Determinasi .....	91
I. Uji Hipotesa .....	92
1. Uji F Simultan .....	93
2. Uji t Parsial .....	93

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	96
1. Letak Geografi Lokasi Penelitian.....	97
2. Logo PT Kereta Api Indonesia .....	98
3. Profil PT Kereta Api Indonesia.....	98
4. Budaya Organisasi PT Kereta Api Indonesia.....	98
5. Kedudukan dan Tugas Pokok PT Kereta Api Indonesia.....	100
6. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Stasiun Surabaya Gubeng .....	101
a. Struktur Organisasi.....	101
b. <i>Job Description</i> .....	102
B. Gambaran Umum Responden .....	105
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	106
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	108
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	109
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kereta Api .....	110
C. Analisis Hasil Penelitian .....	111
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	111
a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	111
b. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) .....	117
c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).....	122
2. Uji Asumsi Klasik .....	126
a. Uji Normalitas .....	126
b. Uji Multikolineritas .....	127
c. Uji Heteroskedastisitas.....	128

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	129
a. Persamaan Regresi .....	129
4. Pengujian Hipotesis .....	131
a. Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	131
b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	132
c. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	135
D. Pembahasan .....	136
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun (Y). ....	136
2. Pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	145
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	149

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	152
B. Saran .....	153

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	154
-----------------------------	-----

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Rata-Rata Pelanggan Selama 3 Bulan Stasiun Surabaya Gubeng Tahun 2018 .....	11
2	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	18
3	Variabel, Indikator dan Item .....	70
4	Skala <i>Likert</i> .....	73
5	Hasil Uji Validitas .....	81
6	Hasil Uji Reliabilitas .....	83
7	Distribusi Frekuensi Ressenponden Berdasarkan Usia.....	107
8	Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin.....	108
9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	109
10	Distribusi Frekuensi Responden Lama Menggunakan Layanan Kereta Api.....	110
11	Skala Kategori Jawaban Responden.....	111
12	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	112
13	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (X2) .....	117
14	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	123
15	<i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) dan <i>Tolerance</i> .....	128
16	Estimasi Model Regresi .....	130
17	Hasil Uji t .....	133
18	Model Summary <sup>b</sup> .....	135

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model Konseptual .....	63
2.	Model Hipotesis Penelitian.....	64
3.	Logo PT Kereta Api .....	97
4.	Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng .....	102
5.	Uji Normalitas melalui <i>Probability Plot</i> .....	127
6.	Heteroskedastisitas melalui <i>Scatter Plot</i> .....	129





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Diera global saat ini, kemajuan teknologi sudah berkembang sangat pesat. Sejarah mencatat bahwa kemajuan yang terjadi ini ditandai dengan adanya Revolusi industri yang terjadi di Eropa. Revolusi Industri merupakan perubahan yang besar-besaran dalam segala aspek bidang yaitu bidang pertanian, bidang manufaktur, pertambangan, transportasi, dan teknologi yang memiliki dampak yang besar terhadap kondisi sosial, ekonomi, dan budaya yang ada di dunia. Dampak terbesar revolusi industri tidak hanya memicu perubahan dalam sektor swasta tetapi dalam sektor publik juga membawa pengaruh yang besar. Masyarakat dan para ilmuwan memiliki pandangan yang luas, yang menjadi tantangan pemerintah untuk melakukan pelayanan yang baik, tepat, dan cepat. Indradi (2010:47) berpendapat bahwa dampak dari revolusi industri di Inggris yang ditandai dengan penemuan mesin uap oleh James Watt, kemudian hal tersebut menyebabkan perubahan yang radikal dalam bidang administrasi. Seiring dengan terjadinya revolusi industri di Eropa Indradi juga menjelaskan bahwa revolusi industri ini memiliki dampak yang dinamik terhadap pemikiran administrasi dari *Job Centered* menjadi *Human Centered* atau yang dulu

orientasinya pada produktivitas berubah pada pengembangan MSDM atau manajemen sumber daya manusia. Pengembangan MSDM menjadi sangat penting karena perkembangan teknologi membutuhkan tenaga-tenaga manusia yang mengerti cara menggunakan alat-alat industri yang ada, tidak hanya itu para ahli dan masyarakat menginginkan suatu pelayanan publik atau pelayanan pemerintah menjadi lebih baik.

Hardiyansyah (2011:01) menjelaskan bahwa dengan adanya revolusi industri ini juga membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan pemerintah atau pelayanan publik merupakan hal yang penting sehingga muncul paradigma-paradigma baru yang bermunculan pada administrasi publik. Hardiyansyah (2011:01) juga menyatakan bahwa sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sudah menjadi tugas pemerintah sebagai aparatur negara dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Perubahan paradigma administrasi negara adalah perubahan global yang terjadi dalam kurun waktu yang panjang, perubahan paradigma-paradigma inilah yang membuat pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang lebih baik, dengan banyaknya pengaruh-pengaruh dari berbagai pemikiran para ahli di

bidang administrasi. Hardiyansyah (2011:3) menjelaskan tentang tiga paradigma administrasi publik yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan, diantaranya adalah *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service* .

Paradigma pertama yang kita kenal pertama kali muncul adalah *Old Public Administration* atau sering kali disebut OPA. Konsep *old public administration* memiliki tujuan untuk melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya ini dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Tetapi paradigma *old public administration* ini memiliki kekurangan yaitu kurang efektif dalam pemecahan masalah dan dalam memberikan pelayanan publik sehingga banyak kritik dari masyarakat dan para ilmuwan sehingga paradigma OPA diganti dan muncul paradigma baru yaitu *New Public Management* atau biasa dikenal dengan sebutan NPM, paradigma ini muncul karena paradigma *old public administration* dianggap tidak efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik yang baik, *new public management* disini memberikan konsep bahwa kepentingan individu lebih penting dari pada kepentingan publik, karena pada dasarnya NPM berorientasi pada keuntungan individu, pelayanan publik adalah suatu hal yang berpondoman pada pelayanan yang bersifat umum, sehingga kepentingan umum lebih penting dan harus diutamakan. Hal tersebut lah yang membuat NPM digantikan oleh paradigma *New Public Service* atau biasa dikenal dengan NPS. Konsep dasar *new*

*public service service* berpedoman pada kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, pelayanan masyarakat merupakan hal yang harus diutamakan. Dengan kemunculan paradigma *new public service* tersebut membuat para aparat pemerintah dan masyarakat sadar bahwa kepentingan umum adalah hal utama yang harus didahulukan dan kegiatan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan utama para administrator. Denhardt dan Denhardt dalam (Hardiyansyah, 2011:01) berpendapat bahwa salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) dengan warga negara atau masyarakat, dengan kata lain pemerintah mampu untuk menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintah atau petugas pelayanan terhadap masyarakat dan tidak mementingkan urusan pribadi atau golongan tertentu.

Hardiyansyah (2011:11) mengemukakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah (2011:12) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

repository.ub.ac.id

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengertian penyelenggaraan pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian diatas Hardiyansyah menarik 3 unsur penting dalam pelayanan publik diantaranya adalah; unsur pertama adalah organisasi pemberi pelayanan (penyelenggara) yaitu Pemerintah atau pihak yang memberi pelayanan, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu seorang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan ketiga kepuasan yang diberikan atas pelayanan yang diberikan. Ada beberapa indikator kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan publik.

Menurut Ibrahim (2008:22) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jadi pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak berbentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan, pelanggan akan merasa baik dan puas dengan

UNIVERSITAS  
RAWIJAYA

pelayanan yang diberikan apabila pegawai memperlakukan dengan baik pelanggan sehingga akan menimbulkan perasaan puas untuk pelanggan itu sendiri.

Dalam pemberian suatu pelayanan penentu kualitas suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau tidak, tidak hanya dilihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi bagaimana pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelanggan atau masyarakat sudah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda tergantung bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Kotler (2006:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kita membeli suatu produk atau kita akan memiliki harapan yang besar terhadap produk atau jasa tersebut, kita berharap produk atau jasa tersebut sangat baik, pelayanan yang diberikan baik dan kita dapat merasa nyaman menggunakannya, jika kita sudah berharap demikian tetapi harapan tersebut tidak terjadi maka kita akan kecewa dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan jauh lebih baik dari apa yang telah kita impikan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat berpengaruh besar terhadap organisasi atau instansi tersebut, terlebih jika menyangkut tentang pelayanan publik.



Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto: 2011). Dalam penentuan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan dapat menentukan pelayanan baik atau tidak atas produk atau jasa adalah hal yang relatif tergantung mutu atau kualitas produk jasa yang akan digunakan. Jika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipastikan bila pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi atau instansi terutama organisasi publik untuk kedepannya, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya dapat terpenuhi atau terlampaui dan kepuasan tersebut dapat tercapai jika mutu produk atau jasa yang diberikan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan sehingga berupaya keras untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Garvin menjelaskan ada delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis diantaranya adalah kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, *survice ability*, estetika, dan persepsi kualitas (Hardiyansyah, 2011:38), jadi pada dasarnya kinerja pegawai merupakan salah satu hal yang sangat diperhitungkan dalam kualitas suatu pelayanan, jika kinerja pegawai baik maka pelayanan yang diberikan baik dan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain dipengaruhi oleh

kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu pegawai. Soeprihanto (1996:6) berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai sudah pasti akan suatu hasil yang akan diterima, hasil yang diterima tersebut merupakan suatu penilaian kinerja yang dilakukan oleh pegawai tersebut. Penilaian kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam penentuan kualitas kinerja pegawai tersebut. Setiap pegawai dalam hal pelaksanaan penilaian kualitas maupun kuantitas pekerjaan tidak sama, karena pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Tingkat penyelesaian dan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan masing-masing pegawai berbeda-beda.

Handoko dalam (Ferrinadewi dan Djati, 2004:16) berpendapat bahwa keunggulan kompetitif yang paling sulit untuk ditiru dan lebih bertahan lama adalah Sumber Daya Manusia (SDM) melalui praktek-praktek sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut. Seorang pegawai memiliki cara yang berbeda-beda dalam melakukan suatu pekerjaan, tergantung kemampuan yang dimiliki oleh setiap masing-masing individu, jadi tidak semua pegawai dapat melakukan apa yang diinginkan oleh setiap pelanggan, kadang ada beberapa pelanggan merasa bahwa kinerja pegawai tidak baik, tetapi ada yang berpendapat

kinerjanya baik tergantung penilaian masing-masing individu. Namun dalam penentuan kualitas pelayanan, kinerja pegawai sangat berpengaruh besar terhadap pelayanan yang dilakukan. Sehingga kemajuan atau kesuksesan suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi tersebut.

Mahmudi dalam (Hardiyansyah, 2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi, kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan kebutuhan umum yang harus diberikan pemerintah adalah; pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari berbagai uraian tersebut pelayanan jasa adalah salah satu pelayanan yang sangat menarik. Di era global saat ini banyak persaingan bisnis yang sangat ketat antara bisnis milik pemerintah dan milik swasta. Banyaknya perusahaan swasta maupun perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) bersaing untuk mendapatkan tempat di hati masyarakat. Salah satu pelayanan jasa yang dilakukan pemerintah adalah pada bidang transportasi, kemacetan di Indonesia merupakan hal sulit untuk dibendung, khususnya di wilayah kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan kota-kota besar yang lain yang ada di Indonesia, sehingga pemerintah mencanangkan transportasi umum yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

PT Kereta Api Indonesia atau biasa dikenal dengan PT KAI merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi masal yang bergerak dalam bidang perkeretaapian yang ada di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia sendiri merupakan perusahaan jasa transportasi yang dikelola oleh negara atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Banyak inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan PT KAI untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Dengan pengaruh perkembangan zaman dan teknologi inilah yang membuat PT KAI berinovasi untuk membuat layanan cetak tiket mandiri, layanan cetak tiket mandiri ini merupakan salah satu pelayanan pemesanan tiket dengan melakukan pemesanan secara *online*. Pelayanan Cetak Tiket Mandiri saat ini diganti dengan layanan *Cek In Counter*, sama seperti layanan cetak tiket mandiri layanan *cek in counter* ini adalah layanan pembelian tiket dengan cara pembeli membeli tiket melalui aplikasi *online*, seperti lewat aplikasi *KAI Acces*, Traveloka, Tiket.com, atau aplikasi yang lain yang bekerjasama dengan PT KAI. Jadi penumpang saat ini tidak perlu ke stasiun dan berdesak-desakan atau antri panjang untuk mendapatkan tiket, setelah melakukan pembayaran kita dapat mencetak secara mandiri atau melakukan *cek in counter* dengan kode booking yang telah di kirim ke email yang sudah terdata. Menurut Pegi-Pegi.com menyatakan bahwa Stasiun Surabaya Gubeng adalah salah satu dari tujuh (7) stasiun kereta api terbaik di Indonesia yang menempati posisi ke lima (5). Selain itu Stasiun Surabaya Gubeng merupakan stasiun kereta api terbesar di wilayah Jawa Timur dan merupakan salah satu stasiun besar yang ada di wilayah Indonesia setelah Stasiun

Gambir Jakarta, Stasiun Bandung, Stasiun Yogyakarta, dan kemudian Stasiun Surabaya Gubeng, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Stasiun Surabaya Gubeng. Berikut tabel 1 merupakan jumlah pelanggan yang melakukan perjalanan lewat Stasiun Surabaya Gubeng:

**Tabel 1. Jumlah Rata-Rata Pelanggan Selama 3 Bulan Stasiun Surabaya Gubeng Tahun 2018**

Bulan	Eksekutif	Bisnis	Ekonomi
Juni	2048	715	3230
Juli	2260	701	2577
Agustus	2061	675	2492

Sumber: Stasiun Surabaya Gubeng (2018)

Setiap harinya ada lebih dari sekitar seribu lebih pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan layanan Stasiun Gubeng, pelayanan yang dilakukan antara lain pelayanan *Cek In Counter*, Pelayanan *Customer Service*, Pelayanan Pembelian Tiket Lewat Loket, Pelayanan Pembelian Tiket Lewat Mesin Tiket. Setiap pelayanan sudah pasti memiliki kelemahan dan kelebihan, hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti layanan *Cek In Counter* di stasiun Gubeng Surabaya, tidak banyak orang mengerti cara menggunakan jasa layanan tersebut. Stasiun Gubeng sendiri merupakan stasiun kereta yang melayani perjalanan kereta jarak dekat dan jarak jauh, untuk pemesanan tiket jarak jauh bisa dilakukan sebelum 90 hari keberangkatan, dan jarak dekat dilakukan 1 minggu sebelum keberangkatan. Pelayanan *Cek In Counter* sendiri merupakan salah satu layanan yang efektif dilakukan, karena pelanggan tidak perlu antri

untuk melakukan pemesanan tiket, tetapi ada beberapa masyarakat yang menganggap bahwa pemesanan tiket *online* mahal, dan beberapa orang yang beranggapan jika membeli tiket di loket stasiun lebih mudah dan efektif sehingga masyarakat memilih untuk antri di stasiun, tidak hanya itu peneliti juga tertarik melakukan penelitian ini untuk meneliti lebih dalam mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi pada Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Gubeng Surabaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ )?
2. Apakah Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) ?



### **C. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditentukan dapat ditetapkan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengetahui apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Untuk mengetahui apakah Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### **D. Kontribusi Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi PT Kereta Api Indonesia sendiri, khususnya untuk Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng, di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik

sehingga kepuasan masyarakat menjadi lebih baik dan pelanggan menjadi lebih banyak lagi.

2. Bagi penulis untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah dengan realita yang terjadi sebenarnya di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam kinerja pegawai dan kualitas pelayanan khususnya bagaimana masyarakat menyikapinya sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat memberikan sumber referensi atau bahan acuan penelitian yang lebih lanjut.

## **E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui secara garis besar dari isi penelitian, dapat dilihat dari sistematika pembahasan yang akan diuraikan materi pokok yang terkandung dalam setiap babnya yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan alasan-alasan yang mendukung permasalahan dari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang mendasari penelitian yaitu terdiri dari hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dikaji, teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, hubungan antar variabel yang akan diteliti serta model konseptual dari hipotesis penelitian.

## **BAB III: METODE PENELITIAN:**

Bab ini berisi mengenai prosedur menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Adapun prosedur penelitian yang dimaksud terdiri dari, jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian secara deskripsi statistik dari variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian, penjabaran hasil analisis data, pengujian uji asumsi klasik, dan interpretasi hasil penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu, dari hasil penelitian penulis memberikan saran dan masukan terkait permasalahan yang diangkat.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu bahan atau sumber yang dapat dijadikan sebagai referensi beberapa penjabaran dari penelitian terdahulu, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Utami (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami pada tahun 2013 dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan variabel bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan dan ( $X_2$ ) Kinerja Pegawai. Sedangkan Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Taspen (Persero), terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT Taspen (Persero), terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

## 2. Sihaloho (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Molden Elran Halomon Sihaloho pada tahun 2014 dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada Pelanggan yang menginap Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X), Sedangkan Variabel Terikat yaitu Kepuasan ( $Y_1$ ), Kepercayaan ( $Y_2$ ), dan Loyalitas ( $Y_3$ ). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil dari penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan ( $Y_1$ ), Kepercayaan ( $Y_2$ ), dan Loyalitas ( $Y_3$ ).

## 3. Kurniawan (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Faizal R K pada tahun 2016 dengan mengambil judul Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Pekernakan Kota Blitar). Penelitian ini menggunakan Variabel Bebas ( $X_1$ ) Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Sedangkan untuk Variabel Terikat (Y) yaitu Kepuasan Petani. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory reseach*) dengan menggunakan pendekatan kuantitaif dengan menggunakan teknik analisis linier

berganda. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan antara Kinerja Pegawai ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Petani ( $Y$ ).

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti sangat mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami pada tahun 2013 pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, dan mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan 2016. Sedangkan perbedaan penelitian ini hanya ada pada studi kasus penelitian, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut seperti apa Pelayanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Gubeng. Peneliti memilih Stasiun Gubeng karena, Stasiun Surabaya Gubeng merupakan salah satu stasiun yang melayani perjalanan kereta jarak jauh maupun dekat dan melayani banyak pelanggan setiap harinya, baik perjalanan jarak jauh maupun jarak dekat. Penelitian yang dilakukan memang memiliki kesamaan dengan dua penelitian terdahulu, penelitian yang terdahulu ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam penulisan skripsi ini.

**Tabel 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

<b>Nama (Tahun)/ Judul Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Jenis dan Analisis Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Utami (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta)	$X_1$ = Kualitas Pelayanan, $X_2$ = Kinerja Pegawai $Y$ = Kepuasan Nasabah	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Semua variabel $X$ yang diteliti secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap $Y$



Nama (Tahun)/ Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Jenis dan Analisis Penelitian	Hasil Penelitian
Sihaloho (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan loyalitas (Studi pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort, Kota Batu)	X= Kualitas Pelayanan Y <sub>1</sub> = Kepuasan Y <sub>2</sub> = Kepercayaan Y <sub>3</sub> = Loyalitas	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Variabel X yang diteliti secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y <sub>1</sub> , Y <sub>2</sub> , Y <sub>3</sub>
Kurniawan (2016) Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Pekernakan Kota Blitar	X <sub>1</sub> = Kinerja Pegawai,  X <sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Petani	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Semua variabel X yang diteliti secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Y

Sumber: Kajian Teoritis (2018)

## B. Konsep Administrasi Publik

### 1. Pengertian Administrasi Publik

Pengertian administrasi lebih jelasnya dijelaskan oleh Zauhar (2009:7), menjelaskan bahwa administrasi dapat diartikan sebagai cara atau sarana untuk menggerakkan organisasi. Menurut Dunsire (dalam zauhar, 2009:7) kata administrasi adalah Bahasa Latin, *administrare*, I yaitu gabungan ad (to) *minister* (*serve*). Kata ini selanjutnya membentuk benda *administration* yang berarti cara

membantu atau memberi bantuan, (*the giving of help*). Kata *ministrare* beralih menjadi *minister* atau menteri, yaitu orang yang membantu raja atau kepala pemerintahan. Dalam penggunaannya, istilah ini memiliki memiliki dua arti, yaitu (1) membantu, menolong, atau melayani dan (2) mengelola, menjalankan, atau mengatur. Kata benda *administer* dapat diartikan sebagai sebagai pelayanan (*servant*) atau pembantu (*attendant*). Hodgkinson (dalam Zauhar, 2009:7) mendefinisikan administrasi sebagai “*those aspects dealing more with the formulation of purspose, the valueland issues, and the human component of organizations*”. Administrasi adalah aspek-aspek yang lebih banyak berurusan dengan formulasi tujuan, masalah terkait nilai, dan komponen manusia dalam organisasi. Jadi pada intinya administrasi merupakan kegiatan kerja sama antar individu dalam suatu kelompok atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan, dengan pembagian kerja yang jelas sehingga tujuan tersebut dapat dicapai bersama. Setiap individu dalam kelompok sudah pasti memiliki kehandalan yang berbeda-beda hal inilah yang membentuk pembagian kerja yang jelas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing individu dalam kelompok tersebut.

Siagaan dalam (Hardiyansyah, 2011:10) menyatakan bahwa teori administrasi negara mengajrkan bahwa pemerintah pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern

sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan segala pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Berbicara tentang administrasi publik Hardiyansyah (2011:01) juga berpendapat bahwa istilah administrasi publik atau *public administration* selalu diarahkan kepada administrasi negara dan tentu saja orientasi administrasi negara dalam prakteknya pada masa itu lebih cenderung kepada “negara” sebagai suatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani, dalam buku tersebut juga dijelaskan bahwa segala energi dan fikiran masyarakat harus di sumbangkan untuk negara, karena banyaknya ketidakadilan, tindakan otoriter, tindakan yang tidak demokratis, deskriminatif, KKN menyebabkan masyarakat memberontak hal ini disebabkan karena masyarakat menganggap bahwa antara pengabdian rakyat kepada negara dan kepada pemerintah memiliki perbedaan yang sangat tipis. Pengabdian masyarakat untuk negara merupakan hal yang baik, masyarakat tidak memiliki keinginan untuk mengabdikan kepada pemimpin negara karena sikap dan aturan yang diberikan. Pemimpin negara yang otoriter beranggapan bahwa negara yang dikuasi merupakan wilayah miliknya tanpa memperhatikan rakyatnya. Hal

inilah yang membuat masyarakat sadar dan harus ada perubahan yang lebih baik, sehingga administrasi negara diubah menjadi administrasi publik.

Keban (dalam Hardiyansyah, 2011:2) berpendapat bahwa administrasi publik mempunyai variasi makna. Ada yang menerjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik dan *administration for public* administrasi untuk publik, bahkan ada yang melihatnya *administration by public* administrasi oleh publik. Selanjutnya Keban (dalam Hardiyansyah, 2011:3) berpendapat bahwa publik memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, tetapi “publik” juga menunjuk kepada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan lembaga pemerintah. Hardiyansyah (2011:3) juga menjelaskan bahwa otoritas suatu negara adalah kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha untuk melayani rakyatnya. Sudah menjadi kewajiban suatu negara untuk melayani masyarakat, dengan pelayanan yang lebih baik maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Konsep administrasi publik pada dasarnya berhubungan erat dengan pelayanan publik, karena pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat secara merata. Pada intinya setiap pelayanan publik adalah pelayanan yang bersifat umum yang diperuntukan untuk segala lapisan masyarakat, hal inilah yang diharapkan oleh masyarakat agar pemerintah untuk melakukan pelayanan yang merata tanpa terkecuali, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

## 2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Indradi (2010:71) menyatakan bahwa administrasi negara atau administrasi publik (*public administration*) yaitu administrasi yang menyangkut seluruh rangkaian penyelenggaraan untuk mencapai tujuan kenegaraan. Administrasi negara atau administrasi publik dibagi atas:

### a. Administrasi Pemerintah

1) Administrasi sipil adalah seluruh kegiatan yang dilakukan departemen atau instansi dengan segala peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan Undang-undang yang berlaku di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah pada tingkat provinsi, kabupaten atau kota madya, kecamatan, hingga kelurahan atau desa. Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau Aparatur Negeri Sipil adalah kegiatan yang berhubungan dengan sistem kenegaraan yang telah diatur dalam Undang-Undang yang berlaku, dan setiap kegiatan tersebut dapat dimintai pertanggung jawabannya.

2) Administrasi Militer (Angkatan Bersenjata) merupakan administrasi pemerintah yang terdiri dari Administrasi Angkatan Udara, Administrasi Angkatan Laut, Administrasi Angkatan Darat. Jadi pada dasarnya administrasi Militer merupakan administrasi yang bergerak pada bidang Militer, administrasi militer ini bukan merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan strategi pertahanan, operasi dan taktik, Administrasi militer adalah

kegiatan administrasi umum seperti tulis menulis, surat menyurat, administrasi kesehatan personel, logistic, dan keuangan militer.

b. Administrasi Perusahaan

1) Administrasi perusahaan negara atau daerah (BUMN/BUMD) merupakan bidang administrasi yang mengatur administrasi pada perusahaan pemerintah yang bergerak pada bidang Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bidang keuangan, kebijakan, dan bidang lain yang berhubungan dengan administrasi perusahaan negara. Perusahaan negara ini merupakan salah satu perusahaan yang sebagian besar sahamnya di miliki negara, dan di kelola oleh negara.

2) Administrasi perusahaan jawatan atau perjan adalah administrasi yang mengatur tentang perusahaan jawatan, perusahaan jawatan atau perjan merupakan salah satu bentuk BUMN yang memiliki modal yang berasal dari negara.

Dilihat dari kegunaan dan tujuannya administrasi negara dibedakan atas beberapa:

a. Administrasi daerah

Administrasi daerah merupakan segala bentuk pelayanan keseluruhan dari penyelenggaraan pelayanan pemerintah daerah secara intensif kepada masyarakat baik pemerintah daerah wilayah provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, hingga wilayah desa/kelurahan dengan memanfaatkan dan

mendayagunakan segala kemampuan sumber-sumber daya yang ada sehingga tujuan negara dapat tercapai dengan baik.

b. Administrasi Kepolisian

Administrasi kepolisian merupakan bagian dari sistem administrasi negara sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002 yang berbunyi bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat.

c. Administrasi ketentaraan atau *military administration*

Administrasi ketentaraan merupakan administrasi pemerintah yang terdiri dari Administrasi Angkatan Udara, Administrasi Angkatan Laut, Administrasi Angkatan Darat. Jadi pada dasarnya administasi Militer merupakan administrasi yang bergerak pada bidang Militer, administrasi militer ini bukan merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan strategi pertahanan, operasi dan taktik, Administrasi militer adalah kegiatan administrasi umum seperti tulis menulis, surat menyurat, administrasi kesehatan personel, logistic, dan keuangan militer.

d. Administrasi pengadilan

Administrasi pengadilan merupakan administrasi yang menangani masalah yang berkaitan dengan Peradilan Tata-Tata Usaha Negara (PTUN). PTUN akan memberikan sanksi kepada pegawai atau aparat yang melanggar ataupun menyimpang dari Undang-Undang yang telah di tetapkan.



e. Administrasi kepenjaraan

Administrasi kepenjaraan merupakan administrasi yang menangani berkas-berkas tentang kesalahan yang telah diperbuat oleh semua masyarakat yang melanggar hukum yang ada, setelah putusan dari pengadilan kemudian para pelaku pelanggar undang-undang akan dimasukkan ke dalam penjara, sesuai hukuman yang telah ditetapkan oleh pengadilan.

f. Administrasi perpajakan

Administrasi perpajakan adalah administrasi yang menangani masalah administrasi perpajakan. Administrasi pajak dalam arti sempit merupakan penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak.

g. Administrasi Kepariwisata

Administrasi kepariwisataan adalah administrasi yang mengatur tentang administrasi kepariwisataan yang ada di Indonesia. Mengatur tentang pajak dan anggaran untuk fasilitas yang ada di tempat-tempat wisata, serta mengurus tentang pembukuan dan mengatur segala hal yang berhubungan dengan kepariwisataan di Indonesia, mengadakan acara-acara yang mengenalkan budaya yang ada di Indonesia baik di kanca internasional maupun nasional.

h. Administrasi pendidikan

Administrasi pendidikan adalah administrasi yang mengatur tentang pendidikan yang ada di Indonesia pada jenjang Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Administrasi pendidikan ini mengatur tentang kebijakan-kebijakan yang diperuntukkan bagi anak usia sekolah, contohnya adalah kegiatan UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer), dan kebijakan yang lain, seperti anggaran untuk pendidikan, dan subsidi uang sekolah yang dibiayai oleh pemerintah bagi siswa yang kurang mampu.

i. Administrasi perguruan tinggi

Administrasi Perguruan Tinggi merupakan administrasi yang mengatur dan menangani tentang administrasi yang ada di Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Indonesia. Mengatur tentang kebijakan dan anggaran yang diberikan untuk Perguruan Tinggi Negeri, dan subsidi pendidikan dan beasiswa untuk Mahasiswa berprestasi maupun mahasiswa yang kurang mampu.

j. Administrasi kesehatan masyarakat

Administrasi kesehatan masyarakat merupakan administrasi yang menangani kesehatan masyarakat. Administrasi kesehatan masyarakat ini menangani tentang kebijakan dan anggaran kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu, seperti mengani BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenaga Kerjaan. Semua kebijakan-kebijakan yang menyangkut tentang kesehatan masyarakat

merupakan tugas administrasi kesehatan, bidang administrasi ini mengatur administrasi yang menyangkut kesehatan masyarakat.

Administrasi publik merupakan disiplin ilmu pengetahuan umum yang berkembang dan saling berhubungan dengan disiplin ilmu yang lainnya (Indradi, 2010:73-79). Jadi administrasi publik sendiri dalam hal ini juga sangat berhubungan dengan pelayanan publik, karena pada dasarnya kegunaan administrasi publik adalah melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali untuk tercapainya tujuan negara. Setiap negara dalam menyelenggarakan kekuasaannya memiliki peraturan yang berbeda-beda, untuk memenuhi segala pertauran yang ada tersebut setiap negara menyelenggarakan pelayanan yang berfungsi untuk memenuhi pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memperoleh pelayanan yang ada, sehingga kebutuhan masyarakat dan kebutuhan yang diinginkan oleh negara dapat terpenuhi dengan baik.

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu Negara, segala hal yang menyangkut tentang administrasi pemerintahan dilayani dan di

kerjakan oleh pelayanan pemerintah atau pelayanan publik. Seseorang tidak akan mendapatkan kartu identitas jika tidak dilayani oleh pemerintah, pemerintah memegang peran yang kuat untuk kelangsungan suatu negara. Setiap warga negara sudah pasti membutuhkan suatu pengakuan dari negara tersebut untuk identitas dan kelangsungan hidupnya. Setiap negara memiliki aturan kenegaraan yang berbeda-beda, sehingga pelayanan yang dilakukan juga berbeda-beda.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Hardiyansyah, 2011:10) pelayanan memiliki tiga makna yaitu; 1). Perihal atau cara melayani, 2). Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), 3). Sedangkan menurut *American Marketing Association* (dalam Haridyansyah, 2011:10) yang dikutip oleh Donald menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan suatu kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Suatu pelayanan disini dapat diartikan suatu produk jasa yang produknya tidak dapat diraba, tetapi dapat dirasakan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau aparat guna pengguna layanan atau pelanggan merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukan. Dalam melakukan suatu pelayanan setiap keperluan yang dibutuhkan oleh pelanggan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan, begitu juga dengan pelayanan publik. Setiap aparat

pemerintah harus siap dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU. No 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011:11). Jadi pelayanan publik pada dasarnya merupakan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan yang dasar atau kebutuhan yang penting dan kebutuhan tentang pelayanan yang bersifat umum.

Indradi (2010:121) menjelaskan bahwa sifat pelayanan administrasi publik adalah memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat. Indradi (2010:121) juga menjelaskan bahwa motif dari proses kegiatan administrasi publik adalah pemberian pelayanan yang seluas-luasnya dan sebaik-baiknya pada seluruh

masyarakat. Dalam melakukan suatu pelayanan yang bersifat publik sudah seharusnya pemerintah mampu memberikan pelayanan yang adil tidak berat sebelah dan tidak mendahulukan kepentingan yang bersifat pribadi, memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2011:20-23) mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Kebutuhan dasar

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, karena kesehatan merupakan hak bagi setiap warga masyarakat yang di lindungi Undang-Undang Dasar. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan. Dalam suatu lingkaran kemiskinan tersebut terdapat tiga poros utama yang menjadikan penyebab kemiskinan: a) rendahnya tingkat kesehatan; b) rendahnya pendapatan; c). Rendahnya tingkat pendidikan. Seperti yang di jelaskan Syamsiar (2010:120) tujuan utama administrasi publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Administrasi publik merupakan sarana untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, jika pelayanan yang dilakukan pemerintah baik maka masyarakat dapat berkembang lebih baik, jika pelayanan kesehatan baik maka masyarakat akan menjadi sehat dan sumber daya manusianya akan menjadi lebih baik karena kesehatan seseorang sangat berpengaruh terhadap apa yang akan dilakukan. Jika perbaikan layanan kesehatan baik maka potensi harapan hidup juga sangat besar karena potensi harapan hidup suatu negara juga dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan, sehingga jika layanan kesehatan setiap negara baik maka negara tersebut akan menjadi lebih baik dan semakin maju.

## 2) Pelayanan pendidikan dasar

Tidak hanya kesehatan saja tetapi pendidikan juga sangat penting. Sama halnya dengan kesehatan pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan. Pelayanan pemerintah yang paling dasar pada bidang pendidikan adalah pendidikan dasar, di Indonesia sendiri pendidikan dasar di mulai dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), hingga Sekolah Menengah Atas (SMA) dan jika mampu melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi. Pendidikan merupakan suatu hal yang penting,



sumber daya manusia yang berkualitas dapat dibentuk melalui setiap jenjang pendidikan, dan sudah menjadi tugas pemerintah untuk memaksimalkan pelayanan pada bidang pendidikan, karena setiap anak dapat terbentuk dengan baik pada setiap jenjang pendidikan yang dilakukan sehingga menjadi sumber daya manusia yang lebih baik untuk membangun negara.

### 3) Pelayanan bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok yang diperlukan masyarakat adalah sembako seperti, beras, minyak goreng, BBM (bahan bakar minyak), gula, daging, sayuran, buah-buahan, telur, semen, dan keperluan rumah tangga yang lainnya. Pengertian memberikan pelayanan disini bukan berarti pemerintah menyediakan semuanya tetapi pemerintah disini bertindak dalam hal pelayanannya, pelayanan yang dimaksud disini pemerintah menjalankan tugasnya untuk menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok yang ada dipasar dan menjaga ketersediaannya dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan atau perediaan. Sehingga masyarakat tidak dirugikan oleh tengkulak-tengkulak dan pelaku bisnis yang lain. Jika kebutuhan pokok tersedia maka tidak akan terjadi kecurangan antara produsen dan konsumen sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dengan baik, dan kesehatan masyarakat pun akan lebih baik lagi karena masyarakat mengkonsumsi makanan pokok yang tercukupi dengan baik.

### b. Pelayanan Umum

### 1) Pelayanan administratif

Pelayanan administrative adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin mendirikan bangunan (IMB), Paspor, dan pelayanan administrasi yang lain.

### 2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang akan menjadi kebutuhan publik misalnya: Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih.

### 3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penganggulangan bencana dan pelayanan jasa yang lainnya.

Dalam Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 25/2009 (dalam Hardiyansyah, 2011:26) disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan-badan hukum yang lain

yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan menurut Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 (dalam Hardiyansyah, 2011:27) menyatakan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik aparat pemerintah atau pemberi pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif; sebagai penyelenggara pelayanan aparat pemerintah harus bersikap adil dan tidak berlaku diskriminatif tidak membedakan antara yang satu dengan yang lain. Setiap pelayanan sudah seharusnya seperti itu, terkecuali ketika ada orang yang sudah tua, orang dengan berkebutuhan khusus, atau ibu hamil, karena toleransi merupakan hal yang penting dalam melakukan pelayanan, adil tidak membedakan suku agama, ras, atau golongan seseorang pangkat ataupun jabatan seseorang.
- b) Cermat; saat melakukan pelayanan sebagai aparat pemerintah harus cermat meneliti berkas pelayanan, cermat dalam memberikan pelayanan sejelas mungkin sehingga masyarakat memahami apa yang dibutuhkan untuk persyaratan pelayanan.
- c) Santun dan ramah; dalam melakukan pelayanan sudah seharusnya aparat pemerintah melayani pelanggan atau pemohon dengan sopan santun dan ramah, melakukan 3S (senyum, sapa, salam) dengan menghormati pelanggan maka pelanggan akan merasa senang dan puas dengan

pelayanan yang dilakukan. Dengan menghormati pelanggan maka pelanggan juga akan merasa nyaman dan akan memberikan feedback yang baik untuk instansi terkait yang melakukan pelayanan.

- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; dalam pemberian suatu pelayanan setiap petugas harus tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berbelit-belit, tegas disini bukan berarti dalam pemberian pelayanan petugas tidak sopan terhadap pelanggan, disini petugas diminta untuk tegas dalam artian jika ada pemohon atau pelanggan yang melanggar peraturan yang ada yang sesuai UU maka petugas harus bersikap tegas, dan bersikap andal dalam penyampaian kebutuhan atau persyaratan apa yang dibutuhkan untuk pelayanan, dan memberikan janji pelayanan dengan tepat dan tidak berlarut-larut untuk menunggu terlalu lama.
- e) Professional; dalam pemberian pelayanan setiap petugas harus bersikap professional karena jika tidak professional maka petugas dianggap tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik. Setiap petugas memiliki banyak masalah, akan tetapi sebagai petugas sudah seharusnya masalah yang dihadapi tidak dibawa-bawa pada saat melayani pelanggan dan harus bersikap professional seperti tidak terjadi masalah apapun.
- f) Tidak mempersulit; sebagai seorang aparat sudah menjadi tugas pemerintah untuk melayani masyarakat, sudah menjadi kewajibannya untuk tidak mempersulit masyarakat. Seperti saat pembuatan surat-surat

penting aparat tidak boleh mempersulit pelanggan dengan harus melakukan pembayaran yang mahal dan membebani masyarakat, tidak hanya itu pelayanan publik juga seharusnya tidak mempersulit seperti mempersulit pelayanan, seharusnya pelayanan bisa dilakukan saat itu juga tetapi waktu diulur-ulur.

- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; sebagai aparat pemerintah sudah semestinya mematuhi segala perintah atasan, karena pemimpin adalah orang yang sudah seharusnya disegani dan perintahnya diataati, perintah disini adalah perintah yang wajar untuk dilakukan dan sesuai dengan aturan pemerintah yang ada.
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas instansi penyelenggara; sebagai aparat pemerintah sudah seharusnya menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas instansi penyelenggara pelayanan, karena sudah seharusnya sebagai aparat pemerintah menjunjung nilai-nilai luhur yang baik dan mempertahankan nilai-nilai moral yang telah ditanamkan sejak dulu.
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; sesuai dengan peraturan yang ada dokumen negara tidak boleh dibocorkan kepada semua pihak tanpa terkecuali karena merupakan rahasia negara, dan untuk menjaga pertahanan negara, jika dibocorkan pada pihak asing atau pihak luar

diikhawatirkan dapat memberikan pengaruh yang tidak baik serta ancaman yang dapat membahayakan negara.

- j) Terbuka mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; saat melakukan pelayanan sebagai aparat pemerintah sudah seharusnya terbuka terhadap masyarakat, terbuka dalam menentukan jumlah biaya, dan terbuka untuk memberikan akses keleluasaan bagi masyarakat untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan atau kebijakan sehingga aparat tidak mementingkan kepentingan pribadi saja.
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; sebagai aparat penyelenggara pemerintahan sudah semestinya aparat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana lembaga atau instansi untuk kepentingan bersama atau kepentingan yang menyangkut pemerintahan, tidak digunakan secara individu. Sudah seharusnya sebagai aparat menjaga dan mengurus fasilitas yang ada pada instansi.
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalamanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; dalam memberikan pelayanan sebagai aparat pemerintah sudah menjadi tugasnya untuk meberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan masyarakat, memberikan jawaban yang tepat sehingga masyarakat tidak merasa kecewa dengan informasi yang telah di dapat. Jika informasi belum sepenuhnya akurat sebaiknya tidak diberitahukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak berharap

terlalu banyak, dan sudah seharusnya sebagai aparat memberikan informasi yang pasti tentang informasi yang diharapkan masyarakat.

- m) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewewenangan yang dimiliki; sebagai aparat pemerintah diharapkan tidak menyalahgunakan wewenang dan kekuasaan yang dimiliki. Seperti melakukan tindakan yang semena-mena terhadap bawahannya ketika melakukan suatu pekerjaan tertentu, hal tersebut sangat melanggar aturan dan undang-undang.
- n) Sesuai dengan kepantasan; sebagai aparat pemerintah sudah seharusnya melakukan hal yang pantas dan dapat dicontoh oleh masyarakat, karena aparat pemerintah merupakan orang yang terpilih untuk memberi contoh yang baik di hadapan publik, melayani masyarakat dengan pantas dan baik sesuai dengan aturan Undang-Undang yang berlaku.
- o) Dan tidak menyimpang dari prosedur; tidak melakukan penyimpangan sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada, setiap aparat pemerintah yang melakukan suatu tindakan yang melanggar undang-undang sudah pasti akan ditegur bahkan ada yang diberhentikan sebagai aparatur negara.

Tolak ukur keberhasilan suatu organisasi adalah ketika dapat melakukan pelayanan dengan baik terhadap pelanggan dan pelanggan yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan. Standar pelayanan dan kepuasan setiap instansi maupun individu dalam melakukan pelayanan atau menerima pelayanan berbeda-beda tergantung masing-masing individu yang



bersangkutan. Ada pegawai yang melakukan pelayanan dengan baik dan ada pegawai yang melakukan pelayanan dengan tidak baik, tergantung pembawaan masing-masing individu. Setiap pelayanan yang dilakukan dengan baik sudah dapat dipastikan pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan, hal itulah yang membuat pemerintah berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan setiap instansinya untuk meningkatkan ekstabilitas instansi yang bersangkutan.

## **2. Prinsip Umum Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008:27) menyatakan bahwa terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan keuntungan dan logika usaha, dalam hal ini pelanggan harus merasakan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak, baik dari pemerintah maupun masyarakat.
- b. Kewewenangan dalam pengambilan keputusan harus disentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan atau masyarakat.
- c. Fokus perorganisasian, organisasi harus terstruktur dan berfungsi sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
- d. kontrol dan pengawasan, pemimpin dan pengawas harus memperhatikan dan memberikan dorongan semangat serta dukungan kepada setiap karyawan sehingga karyawan dapat berkerja dengan baik dan maksimal.
- e. Sistem penghargaan, wujud kualitas yang dirasakan pelanggan atau masyarakat merupakan sistem penghargaan yang di peroleh, jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dikatakan kinerja organisasi tersebut baik.

- f. Fokus pengukuran, kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus atau acuan dan pengukuran yang di capai.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan (dalam Hardiyansyah, 2011: 26-27) disebutkan bahwa ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan, yaitu:

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami setiap orang dan mudah untuk dilaksanakan.
- b. Kejelasan; Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
  2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan bahkan hingga sengketa dalam pelayanan publik
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik; Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah oleh masyarakat
- e. Keamanan; Dalam proses pembuatan hingga pendistribusian produk terhadap masyarakat pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas terhadap masyarakat.
- f. Tanggung jawab; Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan dukungan lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari prinsip-prinsip pelayanan diatas diharapkan agar aparat pemerintah dapat memberikan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat, sehingga tujuan negara dapat tercapai dengan baik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang di lakukan pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD dan segala pelayanan yang lain yang bersifat umum untuk kesejahteraan masyarakat dan negara, oleh sebab itu pelayanan yang dilakukan harus di lakukan dengan baik dengan berdasarkan peraturan Undang-undang yang ada, dan harus dijalankan dengan sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah di lakukan.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2011:10) Suatu pelayanan dapat di katakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak

berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Trilestari (dalam Hardiyansyah, 2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Jadi pada intinya kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang tidak dapat diraba tapi dapat dirasakan oleh pelanggan, dan memiliki dampak yang sangat besar terhadap kelangsungan organisasi yang bersangkutan di masa yang akan datang.

Menurut Ibrahim (2008:22) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan adalah suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari pelanggan, setiap pelanggan menginginkan suatu pelayanan yang baik dan sarana prasarana yang baik, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam penentuan kualitas pelayanan, tolak ukur atau suatu patokan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat adalah jika suatu pelayanan dilakukan dengan baik maka kualitas pelayanan akan dikatakan baik, tidak hanya dari segi pemberian pelayanan suatu kualitas pelayanan akan dikatakan baik apabila

sarana dan prasarana baik, ketepatan waktu baik, dan standart-standart pelayanan terpenuhi dengan baik sehingga kualitas pelayanan akan dikatakan baik.

Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:43) menjelaskan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya adalah hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi semakin baik dimata pelanggan, serta laba atau pendapatan yang diperoleh semakin meningkat. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh untuk masyarakat dan untuk instansi, organisasi, atau lembaga itu sendiri, karena jika pelayanan yang dilakukan tidak baik maka masyarakat akan beralih menggunakan pelayanan yang lain, sama halnya seperti pelayanan PT Kereka Api Indonesia. Jika pelayanan yang dilakukan tidak baik, maka masyarakat akan menggunakan jasa pelayanan yang lain seperti menggunakan pesawat atau menggunakan jasa transportasi yang lain tetapi dengan biaya yang lebih mahal. Sama dengan pelanggan pemerintah juga akan merasakan hal yang sama, jika pelanggan memilih jasa pelayanan yang lain hal tersebut akan berpengaruh besar terhadap instansi. Banyaknya pelanggan yang beralih menggunakan jasa pelayanan yang lain berakibat pada menurunnya jumlah pelanggan, sehingga

membuat rugi instansi yang terkait. Namun jika pelayanan suatu instansi tersebut baik maka masyarakat akan percaya dan akan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang-orang terdekat yang dikenalnya, sehingga pelayanan tersebut dinikmati oleh banyak kalangan.

## 2. Prinsip-Pinsip Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa “Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan , yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu anatara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan oleh masyarakat untuk suatu pelayanan.
- l. Kepastian jadwal atau pelayanan yang dilakukan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan atau unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.

Dari prinsip-prinsip tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa setiap pelayanan dapat dikatakan baik atau berkualitas jika telah memenuhi standar pelayanan yang ada dan dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh sebab itu setiap penyelenggara pelayanan sudah seharusnya memiliki standar pelayanan



yang dapat memenuhi tujuan pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak semua berkualitas baik, akan tetapi pemerintah atau pihak penyelenggara pelayanan yang lain, harus berusaha untuk memenuhi dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang dilakukan.

### **3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya saat kita menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah-ubah atau setiap instansi kadang memiliki cara yang berbeda-beda. Kadang suatu pelayanan dianggap tidak baik, tetapi kadang juga ada yang beranggapan baik tergantung sudut pandang dan kepuasan masing-masing individu, kita tidak dapat serta merta menilai suatu pelayanan baik atau buruk jika tidak merasakan langsung apa yang telah dikerjakan oleh petugas yang bertugas. Hal tersebut berkaitan erat dengan kualitas pelayanan diyakini bahwa harapan pelanggan atau masyarakat mempunyai peran yang besar dalam menentukan kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, karena pada dasarnya pelanggan adalah orang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi tidak semua pekerjaan yang dihasilkan seseorang baik, tergantung pembawaan setiap individu, pembelajaran yang didapatkan ketika saat sekolah maupun kuliah, dan pengalaman kerja yang didapatkan. Kadang ada beberapa instansi pemerintah atau instansi swasta yang menawarkan diri untuk melakukan pelatihan pegawai, agar saat melakukan

pelayanan, pegawai dapat melakukan pelayanan dengan baik terhadap pelanggan.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (Hardiyansyah, 2011:46) untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (berwujud) dalam melakukan suatu pelayanan, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah sebagai berikut:
  - 1) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan.
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Realibility (kehandalan) adalah suatu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah sebagai berikut:
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 5) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Responsivess (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen indikatornya adalah:
  - 1) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- 5) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat.
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta perlakuan sopan santun petugas atau pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah sebagai berikut:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Emphaty (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan atau konsumen. Indikatornya adalah:
- 1) Memahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon
  - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## **E. Kinerja Pegawai**

### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2002 (dalam Makmur, \_: 01) menekankan bahwa pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan mereka, menjamin proses demokratisasi, perlindungan hak dan jaminan kehidupan lainnya. Pemberian wewenang di dalam undang-undang tersebut lebih didasarkan pada tuntutan akuntabilitas publik yaitu tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani. Perwujudan dan komitmen yang nyata dari akuntabilitas publik tersebut hanya ditunjukkan dalam bentuk kinerja, termasuk didalamnya kinerja program, instansi, dan aparat pemerintah. Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan

sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” dalam (Makmur, \_: 02). Shadily (1992:425) menyatakan bahwa kinerja atau *performance* adalah suatu prestasi berdaya guna atau hasil. Dari paparan tersebut berarti bahwa kinerja adalah suatu hal yang dilakukan oleh seseorang atau pegawai untuk kelangsungan organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan pegawai mendapatkan suatu *reward* atau prestasi kerja. *Reward* atau prestasi yang diperoleh setiap orang instansi berbeda-beda tergantung ketentuan organisasi yang bersangkutan dapat berupa promosi kenaikan jabatan, atau hadiah lain yang dapat memberikan motivasi bagi karyawan lain untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, sehingga terjadi suatu kompetisi yang sehat antar pegawai dan memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, sehingga atasan dapat memberikan penilaian yang baik atas hasil kerja yang dilakukan.

Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran, dan bisa juga kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Soeprihanto, 1996:6). Jadi pada dasarnya kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja seorang pegawai selama beberapa periode tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian hasil kerja tersebut dibandingkan antara yang satu dengan yang lain sehingga dari hasil tersebut dapat ditentukan kinerja pegawai tersebut baik atau tidak. Sedangkan AA. Anwar Prabu M. (2000:67) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap kewajiban atau pekerjaan yang kita kerjakan sudah pasti memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda-beda, karena setiap pegawai atau pekerja melakukan pekerjaan atau kinerja yang berbeda-beda, tetapi setiap pegawai dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik agar kualitas organisasi tersebut baik.

Setiap perbedaan kinerja yang dilakukan oleh pegawai tersebut disebabkan oleh, cara pandang atau cara berfikir yang berbeda-beda. Menurut Joko Widodo (2005:80) menjelaskan bahwa kinerja pegawai atau setiap individu sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, kecakapan, dan harapan-harapan. Setiap orang memiliki pengetahuan yang berbeda-beda dalam segala bidang, dan hal tersebut maka ditentukan sebuah divisi-divisi kerja yang berbeda-beda sesuai dengan kemampuan yang pekerja miliki, setiap divisi yang memiliki perbedaan pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan yang berbeda-beda ini kemudian membentuk suatu organisasi dengan tujuan yang sama sehingga dapat mencapai kesuksesan organisasi tersebut. Keith Davis (dalam AA Anwar Prabu M, 2000:67-68) menjelaskan bahwa ada dua faktor yang saling mempengaruhi suatu pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yang dirumuskan bahwa,  $Human\ Performance = Ability + Motivation = Attitude + Situation$ ;  $Ability = Knowledge + Skill$ . Kinerja seorang pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dan motivasi dalam

menjalankan suatu pekerjaan, suatu pekerjaan dapat dilakukan jika seseorang tersebut memiliki suatu kemampuan dan suatu motivasi tertentu yaitu untuk mendapatkan tujuan. Sedangkan suatu kemampuan di dapatkan dari pengetahuan yang diperoleh dan ketrampilan yang telah dimilikinya. Kemampuan dan motivasi merupakan hal yang berhubungan dan saling mempengaruhi dalam menjalankan suatu pekerjaan, kinerja pegawai yang baik sudah pasti memiliki, pengetahuan yang baik, kemampuan yang baik, motivasi yang kuat, perilaku yang baik, situasi yang tepat, dan kerampilan yang baik sehingga mewujudkan kinerja pegawai yang baik.

## **2. Pengukuran Kinerja Pegawai**

Wibowo (2009:243) menjelaskan bahwa pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja dapat dilaksanakan mendapatkan devisa atau suatu keuntungan dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilalukan sesuai dengan jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan, hasil atau keuntungan juga sangat dipengaruhi oleh kepuasan yang diterima oleh pelanggan jika pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan maka pelanggan akan menggunakan jasa tersebut kembali sehingga keuntungan atau devisa yang dihasilkan akan naik. Dalam pengukuran kinerja seorang pegawai patokan keberhasilan suatu kinerja yang dilakukan oleh pegawai adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang telah menerima

suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh pemberi produk jasa atau pelayanan tersebut. Pengukuran kinerja adalah hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, dengan melakukan pengukuran kinerja, organisasi tersebut dapat mengetahui strategi apa yang seharusnya dilakukan kedepannya, dan pegawai juga dapat mengetahui sampai seberapa jauh perkembangan yang telah dilakukan.

Sendow (2007:30) berpendapat bahwa ada 6 (enam) kriteria pokok untuk mengukur kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

- a. *Quality* atau kualitas adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- b. *Quantity* atau kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah uang yang didapat, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.
- c. *Timelines* adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan koordinasi *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan.
- d. *Cost-effectiveness* adalah tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) yang ada dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit pengguna sumber daya.
- e. *Need for Supervision* adalah tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaannya tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- f. *Interpersonal impact* adalah tingkat sejauh mana karyawan dapat memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Sedangkan Gomes (2003:142) berpendapat bahwa ada beberapa pengukuran kinerja pegawai, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Quaantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam satu periode waktu yang ditentukan.



- b. *Quality of work* : kualitas kinerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
- d. *Creativeness*: keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation*: kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain.
- f. *Dependability*: semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- g. *Personal qualities*: menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integrasi pribadi.

Jadi pada intinya pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk perkembangan suatu organisasi. Kita dapat tahu bagaimana cara mengatur pegawai dan mengerti cara mengatur kerja pegawai untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan keuntungan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh perusahaan.

### 3. Penilaian Kinerja Pegawai

Gary Dessler (2003:322) menyatakan bahwa penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau dimasa lalu relative terhadap standar kinerjanya. Untuk dapat mengetahui keberhasilan atau perkembangan, tahu apa saja kendala yang ada saat melakukan pekerjaan, dan memberikan suatu informasi dalam suatu organisasi, diperlukan adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan pekerjaan, komunikasi yang baik dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada dalam organisasi. Setiap organisasi

memiliki cara yang berbeda-beda dalam menyelesaikan masalah tergantung bagaimana pengelolaan kinerja setiap organisasi. Pengelolaan kinerja adalah cara yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas, serta merancang tujuan yang ingin dicapai oleh setiap pekerja. Berkaitan dengan hal tersebut, Bernardin dan Russell dalam Ruky (2001:8) menyatakan bahwa perlu diakukan penilaian, untuk mengelola dan memperbaiki kinerja karyawan untuk membuat keputusan staf yang tepat waktu akurat dan untuk mempertinggi kualitas produksi dan jasa perusahaan secara keseluruhan.

Sementara itu Gomes (2003:135) berpendapat bahwa penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk *me-reward* kinerja sebelumnya (*to reward past performance*) dan untuk memotivasi demi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang (*to motivated future performance improvement*), serta informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja ini dapat digunakan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan gaji, promosi, pelatihan dan penempatan tugas-tugas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengevaluasi kinerja pegawainya. Dengan melakukan evaluasi kinerja pegawai ini organisasi atau instansi yang terkait dapat menimbang dan menilai bagaimana kinerja masing-masing pegawai sehingga organisasi atau instansi dapat memberikan suatu reward atau prestasi kerja untuk pegawai. Reward tersebut berfungsi untuk memotivasi pegawai agar lebih baik dalam melakukan kinerja,

reward tersebut bisa kenaikan gaji, pangkat, maupun hadiah-hadiah yang lain yang menarik untuk memotivasi pegawai untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi.

Samsudin (2005: 166) berpendapat bahwa terdapat beberapa objek yang dapat dinilai dari pegawai yang bekerja di berbagai jabatan sebagai berikut:

- a. Hal-hal umum yang di nilai dari pegawai di bidang produksi antara lain: *quality, quantity of work, knowledge of job, dependability, cooperation, adaptability, attendance, versatility, house keeping, safety.*
- b. Hal-hal umum yang dinilai dari pegawai tata usaha antara lain: *quality, quantity of work, knowledge of job, dependability, cooperation, adaptability, attendance, initiative, judgment, dan health.*
- c. Hal umum yang dinilai dari orang yang memegang posisi pimpinan, antara lain *quality, quantity of work, knowledge of job, dependability, cooperation, judgment, initiative, leadership, planning and organizing, dan health.*

Jadi pada intinya penilaian kinerja merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memeberikan suatu *reward* terhadap kerja keras yang dilakukan oleh pegawai untuk melayani pelanggan. *Reward* ini bertujuan agar para pegawai lebih bersemangat dan lebih giat dalam melakukan pekerjaan. Penilaian kinerja pegawai juga bertujuan untuk dapat melihat sejauh mana peningkatan kinerja pegawai dan bagaimana prospek kinerja pegawai selanjutnya, memberikan saran dan himbauan jika pegawai ada kesalahan atau terjadi kesalahan pekerjaan yang dilakukan, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak terganggu.

#### 4. Indikator Kinerja Pegawai

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa ada beberapa indikator dalam kinerja pegawai, yaitu:

- a. Kualitas; Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas kerja; Kuantitas kerja merupakan seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai dalam melakukan pekerjaannya sendiri-sendiri.
- c. Pelaksanaan tugas; Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan yang merugikan organisasi maupun pihak lain.
- d. Tanggung jawab; Tanggung jawab dalam hal ini merupakan tanggung jawab dalam pekerjaan yang dilakukan kesasaran akan kewajiban sebagai karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan di perusahaan.

Sedangkan Robbins (2006:260) menyatakan ada 5 indikator untuk mengukur kinerja pegawai diantaranya adalah:

- a. Kualitas, kualitas kinerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketetapan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku), dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

- e. Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjelaskan fungsi kerjanya komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap kantor.

Sedangkan Sedarmayanti (2010:377) berpendapat bahwa ada 4 (empat) indikator kinerja pegawai diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Prestasi kerja, yaitu suatu hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, baik secara kualitas maupun kuantitas.
- b. Keahlian yaitu tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian dalam hal ini bisa dalam bentuk pengetahuan, inisiatif, komunikasi, dan kerjasama.
- c. Perilaku yaitu sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Perilaku pegawai meliputi kepribadian dalam hal ini disiplin dan tanggung jawab.
- d. Kepemimpinan yaitu aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Dari indikator kinerja pegawai diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan keahlian yang berbeda-beda. Dalam melakukan suatu pekerjaan pegawai melakukan pekerjaan berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku, dan sesuai dengan tugas yang telah ditentukan. Hasil kerja seseorang atau kinerja seorang pegawai tidak sama, karena pada dasarnya kemampuan setiap individu berbeda-beda, hal ini lah tujuan dibuatnya pembagian kerja yang jelas di dalam suatu organisasi.

## **F. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Supranto (1997:23) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan atau kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat untuk suatu pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Pelanggan merupakan seorang konsumen yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik, dengan melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka kinerja pegawai dapat dikatakan baik, kinerja pegawai yang baik dan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadikan suatu tolak ukur kepuasan seorang pelanggan. Seperti yang telah di jelaskan oleh Lupiyoadi (2006:155) menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Pada dasarnya suatu lembaga atau instansi baik milik pemerintah maupun swasta melakukan suatu pelayanan untuk membuat para pelanggan atau masyarakat merasa puas atas apa yang telah dikerjakan. Menurut Basu Swastha (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan atau ketidak puasn pelanggan merupakan suatu hal yang umum dirasakan oleh setiap orang yang telah menerima suatu pelayanan. Kepuasan pelanggan atau

masyarakat disini dimaksudkan agar masyarakat dapat menerima suatu produk atau jasa pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi tertentu yang biasanya di berikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta.

## 2. Ukuran Tingkat Kepuasan

Ukuran kepuasan masyarakat merupakan suatu pengukuran tingkat kepuasan masyarakat saat menerima suatu pelayanan yang diberikan oleh pihak yang melakukan pelayanan. Kothler dalam Tjiptono (2005:336) berpendapat bahwa ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran  
Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan yang mereka rasakan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.
- b. *Ghost Shopping*  
Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
- c. *Lost Customer Analysis*  
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
- d. Survei Kepuasan Pelanggan  
Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.



### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Gasperz (2005:95) berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan saat menerima sebuah pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Perusahaan tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang disarankan berisiko tinggi.

### 4. Indikator-Indikator yang Membentuk Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) indikator pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa hal terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
  - 1) Produk yang dipebolehkan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 3) Fasilitas penunjang sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

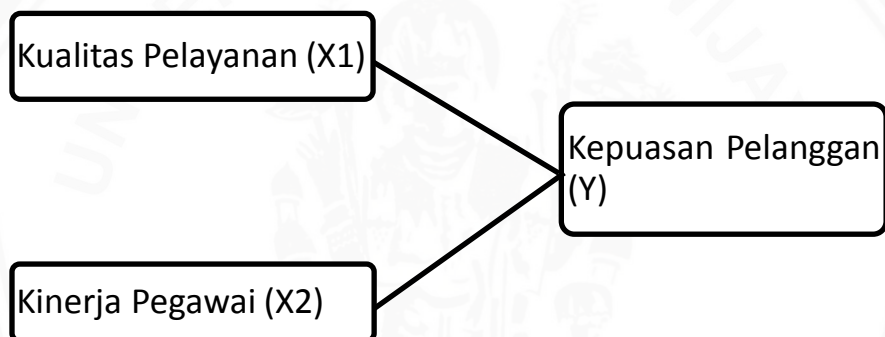
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan
- Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
  - 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai yang dapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting dan berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau suatu lembaga. Jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan atau kinerja pegawai yang ada dalam lembaga tersebut maka pelanggan akan mencari jasa atau produk yang lain yang dapat memberikan pelayanan atau produk yang baik, sehingga sebagai penyelenggara pemerintahan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dengan memberikan pelayanan dan kinerja yang baik maka hal tersebut juga akan berdampak baik pada kelangsungan organisasi itu sendiri.

## G. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian

### 1. Model Konsep

Model konsep merupakan gambaran mengenai penelitian ini. Berdasarkan uraian dari beberapa teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan model konsep dengan tujuan dapat mempermudah analisis. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep kualitas pelayanan, kinerja, dan konsep kepuasan pelanggan, sehingga model konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



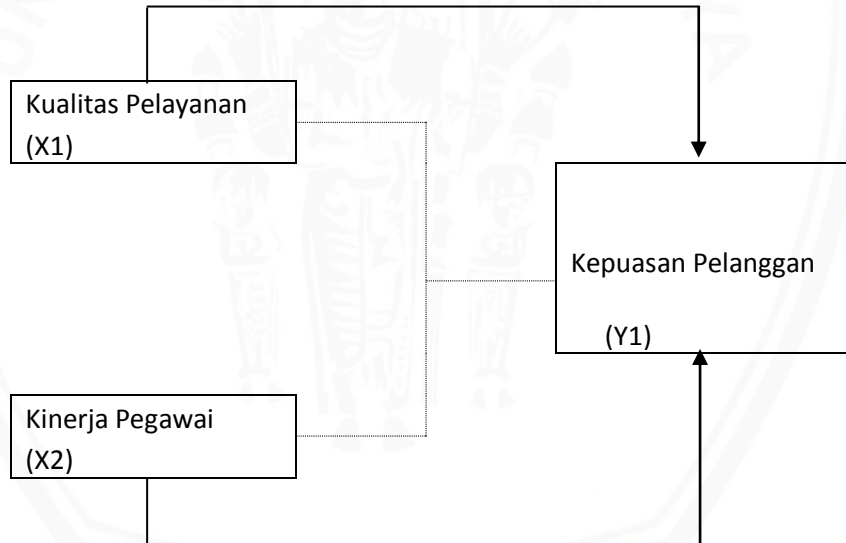
**Gambar 1: Model Konseptual**

Sumber: Kajian Teoritis (2018)

## 2. Model Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta tujuan penelitian diatas, maka penulis mengemukakan hiptesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.
- Kinerja pegawai ( $X_2$ ) secara parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng
- Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) dapat berpengaruh secara silmultan pada Kepuasan Pelanggan (Y) Layanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng



**Gambar 2. Model Hipotesis Penelitian**

Sumber: Kajian Teoritis (2018)

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian survey atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu jenis metode penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. *Explanatory research* menurut Singarimbun (2002:5) adalah suatu penelitian yang dimana peneliti menjelaskan hubungan kasual sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian kuantitatif biasanya adalah penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Menurut Sugiyono (2012:7) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan dengan cara sensus ke beberapa orang tertentu yang berada di Stasiun Surabaya Gubeng yang menggunakan jasa layanan *Cek In Counter*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,

analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui angka dari hubungan dari tiga variabel antara Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia pada Stasiun Gubeng Surabaya. Survey yang digunakan adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada bagian Pelayanan *Cek In Counter* di Stasiun Surabaya Gubeng. Survey dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi, yaitu pelanggan Layanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng.

## **B. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VIII Surabaya, yang bertempat di Stasiun Surabaya Gubeng Jawa Timur Indonesia. Peneliti memilih lokasi ini, karena PT KAI merupakan salah satu perusahaan milik negara atau BUMN dan merupakan salah satu perusahaan transportasi yang sangat besar di Indonesia dan sebagian besar masyarakat menggunakan jasa pelayanan transportasi kereta. Tidak hanya itu banyak

pelanggan yang kurang tahu bagaimana cara menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter* dengan menggunakan aplikasi KAI Access, pembelian tiket di Mini Market, dan Aplikasi-aplikasi yang lain yang diakses secara online menggunakan *Smart Phone*, sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah seluruh lapisan masyarakat khususnya pengguna kereta api yang menggunakan Layanan *Cek In Counter*.

Stasiun Surabaya Gubeng merupakan salah satu stasiun terbesar ke 4 di Indonesia yang melayani keberangkatan jarak jauh dan jarak dekat. Surabaya sendiri merupakan pusat kota yang ada di Jawa Timur, banyak pekerja dan pelajar serta mahasiswa yang menggunakan jasa layanan kereta api, sehingga membuat peneliti, melakukan penelitian di Stasiun Surabaya Gubeng yang di kelola oleh PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VIII Surabaya. Layanan *Cek In Counter* merupakan inovasi yang baru dirilis oleh PT Kereta Api Indonesia belum lama ini, tetapi program sebelum ini atau biasa dikenal dengan Pelayanan Cetak Tiket Mandiri sudah ada sejak lama dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia. Tidak hanya pelayanan *Cek In Counter* saja yang dilakukan oleh PT Kereta Api, tetapi pembelian tiket melalui mesin tiket juga merupakan inovasi yang dilakukan oleh PT KAI. Layanan *cek in counter* ataupun pembelian tiket dengan mesin sebenarnya sangat efektif, akan tetapi ada beberapa pelanggan yang menganggap bahwa pembelian tiket melalui aplikasi *online* lebih mahal dan inilah yang membuat peneliti ingin meneliti lebih jauh bagaimana kualitas



pelayanan dan kinerja pegawai Stasiun Gubeng Surabaya dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan.

### **C. Definisi Konseptual, Variabel Penelitian Definisi Operasional dan Skala Pengukuran**

#### **1. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan di tentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, anantara lain:

- a. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak baik.
- b. Kinerja Pegawai Menurut Soeprihanto (1996:6) kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran ataupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

- c. Pada dasarnya suatu lembaga atau instansi baik milik pemerintah maupun swasta melakukan suatu pelayanan untuk membuat para pelanggan atau masyarakat merasa puas atas apa yang telah dikerjakan. Kepuasan pelanggan menurut Basu Swastha (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.

## 2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:61) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti utuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini ada 3 macam, dan dibagi menjadi 2 bagian, antara lain:

a. Variabel bebas (*Independent Variable*).

Menurut Sugiyono (2014:61) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah :

- 1). Kinerja pegawai ( $X_1$ )
- 2). Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

b. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

### 3. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Untuk mempermudah pemahaman dan membuat konsep dapat diobservasi atau diukur maka dilakukan sebuah definisi terhadap konsep yang akan dijadikan dasar, penjelasan dari masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas atau *Independent Variable* (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) pada Layanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng.
- b. Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan

**Tabel 3. Variabel, Indikator dan Item**

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Kenyamanan tempat pelaksanaan pelayanan</li> </ol>

No	Variabel	Indikator	Item
	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan visi dan misi PT kereta api</li> <li>2. Dapat memberika penjelasan dan informasi dengan baik</li> </ol>
		<i>Responsives</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiapan petugas untuk merespon permintaan yang diinginkan oleh pelanggan</li> <li>2. Kesiapan petugas untuk menangani keluhan yang diberikan pelanggan dan menerima kritik dan saran dari pelanggan</li> </ol>
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan pelayanan yang tepat dan tidak berbelit-belit</li> <li>2. Jaminan biaya sesuai dengan yang telah ditentukan dan sesuai dengan peraturan PT Kereta Api</li> </ol>
		<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan memberikan sikap yang sopan dan santun terhadap pelanggan</li> <li>2. Mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan</li> </ol>
2.	Kinerja Pegawai ( $X_2$ )	Kualitas kinerja pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bekerja dengan baik dan melayani pelangggan dengan baik</li> <li>2. Mampu bekerja sesuai dengan standar mutu instansi</li> </ol>
		Kuantitas kinerja pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan</li> <li>2. Dapat melakukan beberapa pekerjaan sekaligus</li> </ol>
		Ketepatan waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu dalam memulai pekerjaan</li> <li>2. Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang ditentukan</li> </ol>
		Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mampu bersikap disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan</li> <li>2. Mampu bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan</li> </ol>

No	Variabel	Indikator	Item
		Kemandirian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melakukan pekerjaan dengan baik tanpa pengawasan pemimpin</li> <li>2. Mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab dengan hasil yang diperoleh</li> </ol>
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan</li> <li>2. Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan biaya yang dikeluarkan</li> </ol>
		Minat berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berminat berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan Cetak Tiket Mandiri</li> <li>2. Berkunjung kembali karena fasilitas yang diberikan baik</li> </ol>
		Kesediaan merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan para pelanggan yang lain</li> <li>2. Berbagi tentang sarana dan prasarana yang tersedia dengan pelanggan yang lain</li> </ol>

Sumber: Kajian Teoritis (2018)

#### 4. Skala Perhitungan

Singarimbun dan Effendi (2002:95) menyatakan bahwa, dalam penelitian konsep harus dihubungkan dengan realita dan untuk itu harus dilakukan dengan cara memberikan pada objek atau kejadian yang sedang diamati menurut aturan tertentu. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2008:105). Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif.

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Singarimbun dan Effendy (2002:111) berpendapat bahwa skala likert terdiri dari lima alternatif jawaban dimana setiap alternatif dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada kuisioner penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. kuesioner sesuai dengan acuan pendapat Sugiyono (2002:87), yaitu:

**Tabel 4. Skala Likert**

No.	Jawaban Responden	Notasi	Skor
1.	Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif	SS	5
2.	Setuju/ Sering/ Positif	S	4
3.	Ragu-Ragu/ Kadang-kadang/netral	RR	3
4.	Tidak Setuju/Hampir tidak terpenuhi	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju/ Tidak Pernah	STS	1

Sumber: Sugiyono (2010:94)

Dari skala pengukuran diatas, maka dapat ditentukan besarnya interval kelas dengan rumus:

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan:

$c$  : Perkiraan besarnya (*class width, class size, class length*)

$k$  : Banyaknya kelas

$X_n$  : Nilai Observasi

$X_1$  : Nilai Observasi Terkecil

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002:152) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Sedangkan menurut Hadi (2001:6) populasi adalah semua nilai yang mungkin hasil dari menghitung atau mengukur yang kuantitatif ataupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan populasi yang lengkap dan jelas ingin dipelajari sifat-sifatnya. Sedangkan menurut Arikunto (2007:18) menyatakan bahwa populasi merupakan kelesuruhan obyek penelitian. Jadi pada dasarnya populasi bukan hanya sekedar jumlah keseluruhan dari objek atau subjek yang diteliti dan dipelajari, namun meliputi seluruh ciri-ciri, karateristik atau sifat dari objek maupun subjek penelitian.



Berdasarkan pendapat diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang kereta api Stasiun Surabaya Gubeng, yang menggunakan jasa pelayanan *Cek In Counter*. Semua pelanggan yang menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*. Menurut data yang di dapat jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan *Cek In Counter* pada bulan Agustus 2018 adalah 5228 orang penumpang.

## 2. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002:82) sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilannya atau repretasi dalam penelitian. Sugiyono (2009:122) berpenedapat bahwa penentu sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu mengambil sampel dengan pertimbangan tertentu. Sugiyono (2008: 91) juga menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua populasi karena suatu alasan misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling* jenuh atau sensus, yaitu penetapan jumlah sampel dari seluruh anggota populasi. Sakaran (2006:160) menyebutkan bahwa “Ukuran sampel lebih dari 30 dan

kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, dan jika populasi diatas 100 maka penelitian menggunakan sampel sebesar 30% dari populasi". Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dalam penelitian ini jumlah populasi yang digunakan peneliti adalah jumlah penumpang pada bulan agustus 2018 yaitu 5228 penumpang, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{5228}{1 + 5228(0,1)^2} = \frac{5228}{52,29} = 99,98$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

*e*: eror atau tingkat kesalahan yang di tetapkan, namun masih dapat di tolelir (10%).

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,98, namun peneliti akan membulatkannya menjadi 100 orang penumpang dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Accidental Sampling*, yaitu dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok

sebagai sumber data. “Sampling aksidental adalah jenis dari *nonprobability sampling* (Sugiono, 2013: 85).

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga cara, yaitu kuesioner, dan dokumentasi, dan studi pustaka.

#### **a. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2009:135) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis responden untuk dijawabnya.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang perlu dari sumber-sumber tertulis, berupa laporan dalam membantu penyempurnaan data yang diperoleh sebelumnya.

#### **c. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang di lakukan.**

## F. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat diidentifikasi sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan, instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner Singarimbun dan Handayani (dalam Singarimbun dan Effendi, 2011:175). Untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana kebenaran instrumen penelitian ini, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas terlebih dahulu. Satu kuesioner dapat dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada satu kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu kuesioner dapat dikatakan *realible* jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji valid atau *realible* suatu kuesioner dapat dilakukan dengan analisis SPSS 20.0 *for windows*.

### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002:144) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau sah memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas penelitian digunakan teknik *Kolerasi Product Moment*. Menurut

Singarimbun (2002:122), validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen uji validitas yang dapat dihitung dengan teknik statistik korelasi *product moment* dari pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi variabel x dan variabel y
- n = banyaknya sampel (responden)
- X = variabel yang mempengaruhi (variabel bebas) (X)
- Y = variabel yang dipengaruhi (variabel terikat) (Y)

Selanjutnya hasil  $r_{xy}$  dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  *product moment* dengan  $\alpha = 5\%$ , jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  maka alat ukur dinyatakan valid. Bila koefisien korelasi ( $r$ ) maka sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid. Jika korelasi antara butir dengan skor total lebih dari 0,3 pada level signifikan kurang dari 5 %, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Butir yang valid kemudian secara bersama diukur reliabilitasnya. Dalam pengujian validitas penelitian menggunakan alat bantu ukur computer dengan bantuan program *SPSS versi 20.0 for windows*.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Singarimbun (2008:140) reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Suatu alat ukur dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi atau akurat dan dapat dipercaya jika alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan diramalkan (*predictability*) serta konsisten dalam mengukur apa yang akan diukur. Pengujian reliabiliti dapat dilakukan setelah semua butir pertanyaan valid. Untuk menguji tingkat reliabilitas, dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki koefisiensi kehandalan atau alpha ( $\alpha$ ) sebesar atau lebih dari 0,6 (Arikunto:2002). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{V^2_t} \right]$$

Keterangan:

$\alpha$  = *Alpha cornbach*

$k$  = jumlah item

$\sum \sigma^2_b$  = jumlah varian butir/item

$V^2_t$  = varian total

*Cronbach's alpha* yang baik adalah yang mendekati 1. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan reliabilitas yang baik adalah *Cronbach's alpha* 0,8 atau diatasnya yang mendekati angka 1.

### 3. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan teknik Korelasi *Pearson (Product Moment)*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien korelasi ( $r$ )  $\geq$  korelasi tabel ( $r_{\text{tabel}}$ ) berarti item angket dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel yang diukurnya. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Koefisien Validitas ( $r$ Hitung)	Kriteria ( $r$ Tabel)	Keterangan
X1	X1.1	0.787	0.361	Valid
	X1.2	0.828	0.361	Valid
	X1.3	0.747	0.361	Valid



	X1.4	0.817	0.361	Valid
	X1.5	0.809	0.361	Valid
	X1.6	0.747	0.361	Valid
	X1.7	0.677	0.361	Valid
	X1.8	0.741	0.361	Valid
	X1.9	0.800	0.361	Valid
	X1.10	0.763	0.361	Valid
X2	X2.1	0.641	0.361	Valid
	X2.2	0.927	0.361	Valid
	X2.3	0.850	0.361	Valid
	X2.4	0.793	0.361	Valid
	X2.5	0.853	0.361	Valid
	X2.6	0.871	0.361	Valid
	X2.7	0.862	0.361	Valid
	X2.8	0.777	0.361	Valid
	X2.9	0.800	0.361	Valid
	X2.10	0.737	0.361	Valid
Y	Y1	0.784	0.361	Valid
	Y2	0.772	0.361	Valid
	Y3	0.875	0.361	Valid
	Y4	0.844	0.361	Valid
	Y5	0.920	0.361	Valid
	Y6	0.776	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa semua nilai koefisien korelasi setiap item dengan skor total ( $r$ ) > nilai korelasi tabel ( $r_{\text{tabel}} = 0.361$ ). Dengan demikian semua item dari angket tersebut dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel tersebut, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

#### 4. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan atau ketepatan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.6$  berarti item angket dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Kriteria	Keterangan
X1	0.921	0.6	Reliabel
X2	0.940	0.6	Reliabel
Y	0.908	0.6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0.6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka dengan demikian item yang mengukur variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel tersebut.

### **G. Uji Asumsi Klasik**

Agar model persamaan regresi linier berganda mampu memberikan hasil yang *representative*, maka pada penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik sebelum model digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Persamaan yang dibangun harus memenuhi asumsi dasar yaitu tidak terjadi multikolinearitas, heterokedstisitas, autokorelasi, dan memenuhi asumsi kenormalan.

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal ataupun mendekati normal. Untuk mendekati normalitas data yang dapat diuji dengan analisis grafik dan uji statistik (Gozali, 2009:107).

Deteksi normalitas dilakukan dengan melibatkan grafik *normal probability plot*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak terpenuhi asumsi normalitasnya.

## 2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinearitas ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas, berarti terjadi korelasi yang mendekati sempurna antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen yang menyebabkan terjadinya non-multikolinearitas.

Multikolinearitas menunjukkan adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan garis regresi (Gujarati, 1995:29). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penerlitian ini adalah menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor* (VIF) (Santoso, 2002:112). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF, bila nilai  $VIF > 10$  dan nilai *tolerance*  $> 1$  maka terjadi multikulinieritas (Santoso, 2000:103). Dan persamaan regresi yang baik adalah tidak terjadi multikolinearitas (non-multikulinieritas).

### 3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model regresi klasik adalah bahwa gangguan yang muncul dalam regresi tersebut, hal tersebut merupakan kondisi homoskedastisitas yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Menurut Ghazali (2006:105) uji heteroskedastisitas adalah uji yang menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebutlah heteroskedastisitas. Jika varian berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat pada grafik Scatterplot, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (X diprediksi-Y sesungguhnya) yang telah di *studentizes*. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut: jika ada pola tertentu seperti titik-titik atau point-point yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur yang berbentuk bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## **H. Teknik Analisis Data Kuantitatif**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut pendapat Sugiyono (2008:169) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan dalam mendeskripsikan data sampel, dan data yang di tersebut bukan merupakan kesimpulan yang berlaku pada populasi dimana sampel diambil, yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-ratadan standar devisasi, perhitungan prosentase.

Statistik deskriptif juga dapat dilakukan dengan cara mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Tidak hanya itu perlu juga diketahui bahwa dalam analisis korelasi, regresi, atau membandingkan dua rata-rata atau lebih tidak perlu diuji signifikannya. Jadi secara teknis dapat diketahui bahwa, dalam statistik deskriptif tidak ada uji signifikansi, tidak ada taraf kesalahan, karena penelitian tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

## 2. Analisis Korelasi

### a. Analisis Product Moment

Menurut Arikunto (1998:51) uji korelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain, atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dapat dengan melihat koefisien determinasi dari hasil regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi setiap variabel terhadap variabel terikat. Uji korelasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *korelasi product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y  
 $\sum xy$  : jumlah perkalian x dan y  
 $X^2$  : kuadrat dari x  
 $Y^2$  : kuadrat dari y

### b. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara seluruh variabel  $X_1, X_2$  dengan variabel Y secara bersamaan, sifat



hubungan yang dimiliki korelasi berganda. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{x_i.y} = \frac{n(\sum x_i y) - (\sum x_i)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$\sum X_i$  : jumlah data  $X_i$   
 $\sum Y$  : jumlah data  $Y$   
 $\sum X_i Y$  : jumlah data  $X_i Y$   
 $\sum X_i^2$  : jumlah data  $X_i^2$

### 3. Analisis Regresi Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda merupakan teknis analisis yang umum digunakan dalam menganalisis hubungan dari pengaruh antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Dalam hal ini regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel bebas ( $X$ ) yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) yaitu Kepuasan Pelanggan. Dari semua data yang terkumpul, maka dibuat analisis agar ditarik kesimpulan yang berguna untuk pengambilan keputusan. Rumus analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

- Y : Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat
- b : koefisien regresi
- X : variabel bebas
- e : eror item (variabel lain yang tidak dijelaskan)

berdasarkan rumus regresi berganda diatas maka persamaan regresi yang akan dianalisis atau diteliti dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

- Y : Kepuasan pelanggan
- X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan
- X<sub>2</sub> : Kinerja Pegawai
- a : Konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : koefisien regresi parsial

#### 4. Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi berganda ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas ( $X$ ) yang tidak dimasukkan ke dalam model. Maka dapat dianggap baik jika koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001:46).

Koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r$ ) yang digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas

terhadap variabel terikat. Batas nilai  $R^2$  adalah 0 sampai 1, semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik hasil regresinya.

## I. Pengujian Hipotesa

Pengujian hipotesa atau hipotesis adalah suatu prosedur analisis parametrik yang digunakan untuk tujuan inferensial yang bergantung pada asumsi-asumsi tertentu. Sedangkan dalam penelitian ini analisis parametrik digunakan untuk:

1. Mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng.
2. Mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.
3. Mengetahui kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng.

Selanjutnya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng digunakan metode statistik. Berkaitan dengan hal tersebut, ini merupakan beberapa analisis yang digunakan yaitu:

### 1. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 = b_1 = b_2 = \dots = b_i = 0$$

Artinya variabel-variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$$H_0 \neq b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_i \neq 0$$

Artinya ada pengaruh terhadap variabel terikat, paling tidak salah satu dari variabel bebas tersebut.

Ketentuan dari penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka :  $H_0$  ditolak, artinya variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Sebaliknya jika  $F < F_{tabel}$  maka:  $H_0$  diterima, artinya variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

$$F = (R^2/k) / (1-R^2) (n-k-1)$$

Keterangan:

F : F sebagai uji keberartian regresi

R : koefisiensi determinasi ganda

k : jumlah variabel *independent* (bebas)

n : jumlah anggota sampel

Uji F adalah untuk pengujian terhadap koefisiensi regresi secara simultan atau bersama-sama terhadap hipotesis satu.

$H_{a1}$  : diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia pada bagian Pelayanan Cetak Tiket Mandiri Stasiun Gubeng. Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan pengelolaan data *SPSS 20.0 (Statistical package for sosial science)*.

## 2. Uji t (Parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel bebas ( $X$ ) secara parsial atau individu terhadap variabel terikat ( $Y$ ) dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hipotesis pengujian ini adalah:

$$H_0: b_i = b$$

$$H_0: b_i \neq b$$

Dimana  $b_i$  adalah koefisiensi variabel bebas ke- $i$  dan konstan, sedangkan  $b$  adalah nilai parameter hipotesis. Biasanya  $b$  dianggap sama dengan nol atau tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesa adalah sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$  diterima

Jika  $H_0$  ditolak berarti dengan tingkat akurasi 0,05 (5%) variabel yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan nilai  $t$  hitung dapat dihitung dengan rumus :

$$T_{hitung} = \beta - \beta_i / se(\beta_i)$$

Keterangan:

$T$  : koefisiensi penentu

$B$  : koefisiensi variabel bebas

$Seb$  : *standart error koefisiensi b* (variabel bebas)

Dimana  $\beta_i$  adalah koefisiensi dari variabel ke-i,  $\beta_i$  adalah nilai hipotesis,  $Se$  adalah simpang baku (*standart error*) dari variabel ke-i. Dalam penelitian ini uji  $t$  digunakan untuk menguji koefisiensi regresi secara parsial masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun hipotesis yang akan diuji adalah:

$Ha_2$  = diduga terdapat pengaruh yang signifikan parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) PT Kereta Api Indonesia pada bagian Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng.

$Ha_3$  = diduga terdapat pengaruh yang signifikan parsial variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) PT Kereta Api Indonesia pada bagian Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Gubeng.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografi Lokasi Penelitian

Stasiun Surabaya Gubeng atau lebih dikenal dengan Stasiun Gubeng (SGU) merupakan stasiun kereta api yang secara geografis terletak di Pacar Keling Tambaksari Surabaya. Meskipun bernama Stasiun Gubeng, secara administratif stasiun ini tidak terletak di Kecamatan Gubeng, melainkan terletak di sedikit lebih utara wilayah Gubeng itu sendiri. Stasiun Gubeng terletak pada ketinggian +5 meter pada koordinat 7°15'56"Lintang Selatan, dan 112°45'08" Bujur Timur. Stasiun Surabaya Gubeng adalah salah satu stasiun kelas besar yang berada di Jawa Timur yang dikelola oleh PT Kereta Api Daerah Operasional VIII. Ada dua pintu masuk dan pintu keluar utama stasiun yaitu pintu barat bagi penumpang yang naik maupun turun lewat pintu utama Gubeng Lama dan pintu timur untuk penumpang yang akan naik atau turun Gubeng Baru. Stasiun Gubeng pertama kali di buka pada tahun 1878, nama sebelumnya adalah *Stasiun Goebeng Soerabaja*.

Stasiun Gubeng sendiri terletak pada km 3+475 lintas Surabaya Kota-Probolinggo-Kalisat-Panarukan. Km 12+955 lintas Surabaya Kota-Mojokerto-Madiun-Solo Balapan, dan pada km 0+000 lintas Surabaya Gubeng-Sidotopo-Benteng. Kereta yang melintas di stasiun Surabaya Gubeng ada beberapa macam



diantaranya ada kelas Ekonomi, Bisnis, dan kelas eksekutif, diantaranya adalah sebagai berikut Argo Wilis, Bima, Turangga, Bangun Karta, Sancaka (Reguler dan tambahan) , Mutiara Timur, Ranggajati, Mutiara Selatan, Wijaya Kusuma, Jayakarta Premium, KA Tambahan SGU-ML pp, Jayabaya, Gaya Baru Malam Selatan, Pasundan (Reguler dan tambahan), Logawa, Sri Tanjung, Probowangi, Komuter Surabaya-Porong (SuPor), Dhoho, Penataran, Tumapel, Ekonomi Lokal/KRD Bojonegoro dan Ekonomi Lokal/ KRD Kertosono.

## **2. Logo PT KeretaApi Indonesia**



**Gambar 3. Logo PT Kereta Api Indonesia**

Sumber: PT Kereta Api Indonesia

Bentuk:

- a. Garis Melengkung: melambang kanggerakakan yang dinamis PT KeretaApi Indonesia dalam mencapai Visi dan Misinya.
- b. Anak Panah: Melambangkan Nilai Integritas, yang harus di milikiinsan PT. KeretaApi Indonesia dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

Warna:

- a. *Orange* :Melambangkan proses Pelayanan Prima (kepuasan pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
- b. *Biru*: Melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *Stakeholders*. Inovasi dilakukan dengan sangat sinergi di semua bidang dan di mulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

### **3. Profil PT KeretaApi Indonesia**

- a. Visi Dan Misi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

- b. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretapiaan dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar Utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

### **4. Budaya Organisasi PT Kereta Api Indonesia**

- a. Integritas

PT Kereta Api Indonesia bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan

keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

PT Kereta Api Indonesia memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, maupun untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Keselamatan

PT Kereta Api Indonesia memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses pekerjaan yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga asset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

d. Inovasi

PT Kereta Api Indonesia selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

e. Pelayanan Prima

PT Kereta Api Indonesia akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dengan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok: *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap),

*Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab).

## 5. Kedudukan dan Tugas Pokok PT Kereta Api Indonesia

PT Kereta Api Indonesia mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api dalam rangka memperlancar atas perpindahan orang atau barang secara masal untuk menunjang pembangunan nasional.

### a. Kedudukan PT Kereta Api Indonesia

Kedudukan PT Kereta Api adalah sebagai berikut:

1. PT Kereta Api Indonesia adalah perusahaan BUMN dalam Lingkungan Departemen Perhubungan, dipimpin oleh suatu Direksi dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan.
2. Menteri Perhubungan melakukan pembinaan terhadap PT Kereta Api Indonesia dibantu oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh menteri.
3. Dewan pengawas pada PT Kereta Api bertanggung jawab kepada Menteri melakukan pengawasan terhadap pengelolaan PT Kereta Api Indonesia termasuk pelaksanaan rencana kerja dengan anggaran PT Kereta Api Indonesia Bandung.

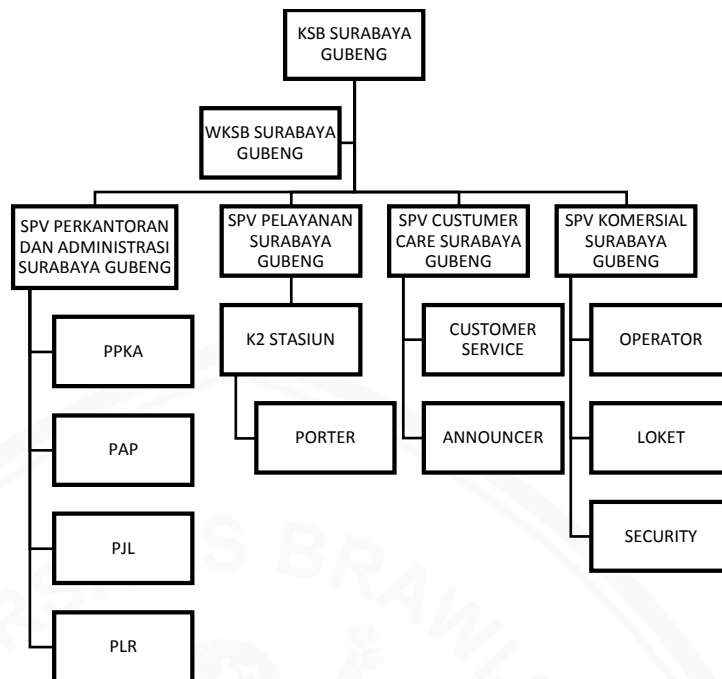
### b. Fungsi PT Kereta Api Indonesia

PT Kereta Api Indonesia mempunyai fungsi sebagai berikut, yaitu:

1. Penyedia, pengoperasian, pendayagunaan, pemeliharaan, perbaikan, pengendalian, dan pengembangan sarana angkutan atas jalan rel maupun sarana angkutan bukan diatas rel, yang merupakan kelanjutan angkutan kereta api.
2. Penyedia, pemeliharaan, perbaikan, dan pendayagunaan prasarana jalan rel, jembatan, terowongan, instalansi sinyal, dan telekomunikasi instalansi listrik umum dan listrik atas, serta penyediaan dan pendayagunaan bangunan stasiun, bangunan dipo, serta bangunan gedung lainnya yang diperuntukkan untuk menumpang kereta api.
3. Pengoperasian pendayagunaan, pengendalian, penguasaan stasiun, stasiun untuk pemberangkatan, penurunan dan atau angkutan penumpang maupun barang, serta jasa angkutan lain yang terkait.
4. Pengelolaan, pendayagunaan keuangan perusahaan.
5. Pengelolaan, pendayagunaan dan pengembangan SDM.
6. Pengawasan Internal.

## **6. Struktur Organisasi dan Job Description Stasiun Surabaya Gubeng**

- a. Struktur Organisasi



**Gambar 4. Struktur Organisasi Stasiun Gubeng**

Sumber: Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng

#### ***b. Job Description***

Dalam suatu perusahaan tentunya tidak terlepas dari struktur organisasi yang berfungsi untuk mempermudah dalam pengaturan kerja sebuah perusahaan. Dalam struktur organisasi yang ada pada Stasiun Surabaya Gubeng adalah:

1. Kepala Stasiun Besar, mempunyai tugas mengkoordinasikan serta mengendalikan pelaksanaan angkutan penumpang dan barang serta pengamanan kegiatan angkutan kereta api stasiun.
2. Wakil Kepala Stasiun Besar, mempunyai tugas mewakili atau membantu kepala stasiun besar dalam melaksanakan tugas mengkoordinasikan serta mengendalikan pelaksanaan angkutan

kereta penumpang dan barang serta pengamanan kegiatan angkutan kereta api di stasiun, bertanggung jawab terhadap kepala stasiun.

3. SPV (Supervisor) Perkantoran dan Administrasi, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan tata usaha stasiun, mencatat surat-surat yang masuk dan keluar, administrasi kepegawaian dan umum.

Dalam melaksanakan tugasnya SPV Perkantoran dan Administrasi dibantu oleh:

- a. PPKA (Pemimpin Perjalanan Kereta Api), mempunyai tugas pengatur penyiapan pemberangkatan perjalanan kereta api berdasarkan peraturan (*reglement* yang terikat) yang berlaku serta dijamin kemananannya, dalam wilayah operasinya agar berjalan sesuai dengan jadwal.
- b. PAP (Pengawas Peron), mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan dengan urusan perjalanan kereta api dan urusan langsir di stasiun.
- c. PJJ (Perlindungan Jalan), mempunyai tugas pengamanan perjalanan kereta api, membuka dan menutup pintu perlindungan kereta api dalam hal pengamanan perjalanan kereta api.
- d. PLR (Petugas Langsir), mempunyai tugas menyusun rangkaian kereta api yang akan berangkat atau memisah-misahkan rangkaian kereta api yang datang, memindah kereta, gerbong, dan lain-lain jenis materiil dengan memperhatikan



kesempurnaan saluran rem antara lokomotif dengan kereta atau gerbong.

4. SPV (Supervisor) Pelayanan, mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para konsumen atau calon konsumen baik sebelum naik kereta api maupun sesudah turun dari kereta api dan bertanggung jawab kepada kepala stasiun.

Dalam melaksanakan tugasnya SPV Pelayanan stasiun dibantu oleh:

- a. K2 Stasiun (Koordinator 2), mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan petugas penjualan karcis serta bertanggung jawab baik fisik maupun keuangannya yang disetorkan kepada bendahara stasiun.
  - b. Porter, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pengamanan dan ketertiban pintu masuk stasiun.
5. SPV (Supervisor) Customer Care, mempunyai tugas untuk menerima segala pengaduan atau keluhan pelanggan yang ada, dan melayani pelanggan dengan baik dan menjalakan dengan baik apa yang diinginkan oleh pelanggan, dan bertanggung jawab terhadap kepala stasiun.

Dalam menjalankan tugasnya SPV Customer Care dibantu oleh:

- a. Customer service, mempunyai tugas untuk menerima segala bentuk pengaduan pelanggan tentang pelayanan yang

diberikan, pembatalan tiket, perubahan jadwal, dan masalah lainnya yang diinginkan pelanggan.

- b. Announcer, mempunyai tugas untuk memberikan layanan dan pengumuman kepada penumpang tentang keberangkatan kereta.
6. SPV (Supervisor) Komersial, mempunyai tugas pengkoordinasian, pengawasan, serta pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan kereta api di wilayah operasinya dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala stasiun.

Dalam menjalankan tugasnya SPV Komersial dibantu oleh:

- a. Operator, mempunyai tugas membuat rekap hasil penjualan dan jumlah penumpang yang berangkat dan pembatalan pemesanan tiket.
- b. Loket, mempunyai tugas melayani penjualan dan pemesanan tiket serta menginput data penumpang ke komputer.
- c. Security, mempunyai tugas untuk mengamankan dan menjaga ketertiban di wilayah stasiun.

## **B. Gambaran Umum Responden**

Gambaran umum responden dapat dikatakan sebagai identitas responden.

Di dalam angket atau kuesioner penelitian ini mengenai pengaruh kualitas

pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan ini terdapat 4 buah pertanyaan yang menjadi data pelengkap dari jawaban responden. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Lama Menggunakan Kereta Api.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, usia responden berkisar antara umur 20 Tahun sampai dengan lebih dari 60 Tahun. Untuk menentukan interval, maka dapat dihitung menggunakan rumus *Sturges* sebagai berikut:

Rumus *Sturges*:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = Jumlah Kelas Interval

N = Jumlah sampel/data observasi

Log = Logaritma

$$K = 1 + 3,3 \log_{100}$$

$$= 1 + 6,6$$

$$= 1 + 7,6$$

$$= 8,6$$

$$= 8,6$$

$$= \text{dibulatkan menjadi } 9$$

Menentukan panjang interval kelas:

$$P = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{65-20}{9}$$

$$P = 4,778$$

P= dibulatkan menjadi 5

Gambaran mengenai usia Responden dapat dilihat sebagai berikut pada tabel:

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Rersponden Berdasarkan Usia**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	20-24	35	25
2.	25-29	20	20
3.	30-34	10	10
4.	35-39	10	10
5.	40-44	5	5
6.	45-49	5	5
7.	50-54	10	10
8.	55-59	2	12
9.	>60	3	3

Sumber Data Primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui bahwa dari 100 responden yang menggunakan jasa pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Surabaya pada kategori usia responden yang paling banyak adalah berusia diantara 20-24 tahun sebanyak 35 orang atau sekitar 35 %. Responden yang berusia sekitar 25-29 tahun sebanyak 20 orang atau 20%. Responden yang berusia 30-34

tahun dan responden yang berusia 35-39 tahun berjumlah sama yaitu 10 orang atau 10%. Responden yang berusia antara 40-44 tahun dan 45-49 tahun juga memiliki jumlah yang sama yaitu sejumlah 5 orang atau 5%. Responden yang berusia 50-54 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 10%. Responden yang berusia 55-60 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 2%. Dan terakhir responden yang berumur lebih dari 60 tahun dan mendapatkan diskon sebesar 20% dari PT KAI sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengguna kereta api pada pelayanan *Cek In Counter* pada Stasiun Surabaya Gubeng sebagian besar adalah generasi milenial yang sebagian besar berusia antara 20-29 tahun yang mengenal teknologi yang maju.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-Laki	45	45%
2.	Perempuan	55	55%
<b>Total</b>		<b>100</b>	

Sumber: Data Primer diolah (2018).

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden yaitu ada 100 orang dari hasil pembulatan 99,98 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Jumlah responden yang berjenis kelamin Laki-laki adalah

sebanyak 45 orang dengan persentase 45%, sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 55 orang dengan persentase 55%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pelanggan laki-laki maupun perempuan hampir sama hanya beda 5 orang, karena pada dasarnya kereta api sendiri merupakan angkutan umum yang bisa dinaiki oleh siapapun.

### 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	19	19 %
2.	Pegawai Swasta	29	29%
3.	Wiraswasta	14	14%
4.	Pedagang	3	3%
5.	Petani	0	0%
6.	Lainnya (Mahasiswa/Pelajar)	35	35%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan pada table diatas dapat diketahui dari 100 orang responden yang menggunakan jasa pelayanan kereta kebanyakan adalah Pelajar atau Mahasiswa yaitu sebanyak 35 dengan persentase 35% karena pada dasarnya Surabaya merupakan kota Pelajar atau Kota Mahasiswa banyak Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta yang ada di Surabaya. Responden yang bekerja

sebagai Pegawai Swasta berjumlah 29 orang dengan persentase 29%, Kota Surabaya juga merupakan kota industri banyak pabrik dan industri-industri besar yang ada di Surabaya. Responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah 19 orang, dengan persentase 19%, tidak hanya kota industri surabaya juga merupakan pusat kota pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 14 orang dengan persentase 14%. Responden yang bekerja sebagai pedagang 3 dengan persentase 3%, dan kemudian jumlah responden yang bekerja sebagai petani adalah 0 atau tidak ada responden yang bekerja sebagai petani.

#### 4. Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kereta Api

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, data karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan pelayanan kereta api adalah sebagai berikut:

**Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Lama Menggunakan Layanan Kereta Api**

No	Lama Menggunakan Layanan Kereta Api	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1 Tahun	42	42%
2.	1-2 Tahun	26	26%
3.	2-3 Tahun	15	15%
4.	3-5 Tahun	16	16%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang sebagian besar telah menggunakan layanan kereta api kurang dari 1 Tahun,



jumlah responden yang menjawab kurang dari 1 tahun menggunakan layanan kereta api 42 orang, atau persentasenya sebanyak 42%. Responden yang menjawab 1-2 Tahun sebanyak 26 orang, atau persentasenya sebanyak 26%. Responden yang menggunakan layanan kereta api 2-3 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15%. Responden yang menggunakan layanan kereta api 3-5 tahun sebanyak 16 orang atau 16%.

### C. Analisis Data Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam mengategorikan rata-rata jawaban seluruh responden, penulis membuat skala interval yang dihitung dari skor tertinggi yaitu 5 dikurangi skor terendah yaitu 1 lalu dibagi lima. Dengan cara tersebut dapat diperoleh interval untuk kategori sebesar 0,80. Dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala pada tabel dibawah ini:

**Tabel 11 Skala Kategori Jawaban Responden**

Skala Kategori Jawaban	Kategori Skor
1,00-1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81-2,60	Tidak Setuju
2,61-3,40	Ragu-Ragu
3,41-4,20	Setuju
4,21-5,00	Sangat Setuju

Sumber: Data primer diolah, 2018

#### a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Dalam variabel Kualitas Pelayanan, terdapat 10 (sepuluh) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item		Jawaban Responden					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
X1.1	F	70	29	1	0	0	4.69
	%	70.0%	29.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
X1.2	F	63	37	0	0	0	4.63
	%	63.0%	37.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
X1.3	F	60	38	2	0	0	4.58
	%	60.0%	38.0%	2.0%	0.0%	0.0%	
X1.4	F	61	35	3	1	0	4.56
	%	61.0%	35.0%	3.0%	1.0%	0.0%	
X1.5	F	58	41	1	0	0	4.57
	%	58.0%	41.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
X1.6	F	55	41	4	0	0	4.51
	%	55.0%	41.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
X1.7	F	55	41	4	0	0	4.51
	%	55.0%	41.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
X1.8	F	58	34	7	1	0	4.49
	%	58.0%	34.0%	7.0%	1.0%	0.0%	
X1.9	F	72	26	2	0	0	4.70
	%	72.0%	26.0%	2.0%	0.0%	0.0%	
X1.10	F	66	30	4	0	0	4.62
	%	66.0%	30.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
Grand Mean							4.59

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan:

X<sub>1.1</sub> = Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng bersih dan nyaman.

X<sub>1.2</sub> = Sarana dan Prasarana yang ada pada Stasiun Surabaya Gubeng tertata dengan rapi

X<sub>1.3</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat melayani pelanggan sesuai dengan janji layanan atau sesuai dengan visi dan misi PT Kereta Api Indonesia

X<sub>1.4</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng mampu memberikan penjelasan atau informasi terhadap pelanggan dengan baik

X<sub>1.5</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dan yang diinginkan oleh pelanggan

X<sub>1.6</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menangani keluhan yang diberikan pelanggan dan menerima kritik dan saran dari pelanggan

X<sub>1.7</sub> Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak mempersulit pelanggan atau tidak berbelit-belit

$X_{1.8}$  = Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang telah ditentukan dan sesuai dengan peraturan PT Kereta Api

$X_{1.9}$  = Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan santun terhadap pelanggan

$X_{1.10}$  = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan perhatian terhadap pelanggan

Pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 70 responden atau 70.0% yang menyatakan sangat setuju terhadap Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng bersih dan nyaman, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 29.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 1 responden atau 1.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.69 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng bersih dan nyaman Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng bersih dan nyaman.

Untuk item kedua yaitu Mereka merasa Sarana dan Prasarana yang ada pada Stasiun Surabaya Gubeng tertata dengan rapi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 63 responden atau 63.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 37.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 0 responden atau 0.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.63 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Mereka merasa Sarana dan Prasarana yang ada pada Stasiun Surabaya Gubeng tertata dengan rapi.

Untuk item ketiga yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat melayani pelanggan sesuai dengan janji layanan atau sesuai dengan visi dan misi PT Kereta Api Indonesia, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 60 responden atau 60.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 38.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.58 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat melayani pelanggan sesuai dengan janji layanan atau sesuai dengan visi dan misi PT Kereta Api Indonesia.

Untuk item keempat yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng mampu memberikan penjelasan atau informasi terhadap pelanggan dengan baik, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 61 responden atau 61.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 35.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.56 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng mampu memberikan penjelasan atau informasi terhadap pelanggan dengan baik.

Untuk item kelima yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dan yang diinginkan oleh pelanggan, dapat

diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 58 responden atau 58.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 1 responden atau 1.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.57 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Untuk item keenam yaitu Petugas dapat menangani keluhan yang diberikan pelanggan dan menerima kritik dan saran dari pelanggan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden atau 55.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.51 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat merespon dengan baik segala permintaan dan kebutuhan pelanggan.

Untuk item ketujuh yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak mempersulit pelanggan atau tidak berbelit-belit, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden atau 55.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang

menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.51 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menerima kritik dan saran yang membangun untuk pelayanan yang lebih baik.

Untuk item kedelapan yaitu Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang telah ditentukan dan sesuai dengan peraturan PT Kereta Api, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 58 responden atau 58.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 34.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 responden atau 7.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.49 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng mampu menangani keluhan pelanggan dengan cepat.

Untuk item kesembilan yaitu Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan santun terhadap mereka dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 72 responden atau 72.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 26.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.70 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan santun terhadap mereka.



Untuk item kesempuluh yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan perhatian terhadap pelanggan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 66 responden atau 66.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 30.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.62 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas dapat memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan mereka.

#### b. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Dalam variabel Kinerja Pegawai terdapat 10 (sepuluh) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai (X2)**

Item		Jawaban Responden					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
X2.1	F	57	40	3	0	0	4.54
	%	57.0%	40.0%	3.0%	0.0%	0.0%	
X2.2	F	51	46	3	0	0	4.48
	%	51.0%	46.0%	3.0%	0.0%	0.0%	
X2.3	F	46	46	8	0	0	4.38
	%	46.0%	46.0%	8.0%	0.0%	0.0%	
X2.4	F	50	43	7	0	0	4.43
	%	50.0%	43.0%	7.0%	0.0%	0.0%	
X2.5	F	50	46	4	0	0	4.46
	%	50.0%	46.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
X2.6	F	55	42	3	0	0	4.52
	%	55.0%	42.0%	3.0%	0.0%	0.0%	



<b>X2.7</b>	<b>F</b>	61	35	4	0	0	4.57
	<b>%</b>	61.0%	35.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
<b>X2.8</b>	<b>F</b>	58	39	3	0	0	4.55
	<b>%</b>	58.0%	39.0%	3.0%	0.0%	0.0%	
<b>X2.9</b>	<b>F</b>	55	33	12	0	0	4.43
	<b>%</b>	55.0%	33.0%	12.0%	0.0%	0.0%	
<b>X2.10</b>	<b>F</b>	57	37	6	0	0	4.51
	<b>%</b>	57.0%	37.0%	6.0%	0.0%	0.0%	
<b>Grand Mean</b>							<b>4.49</b>

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan:

X<sub>2.1</sub> = Petugas dapat bekerja dengan baik dan melayani pelanggan dengan baik

X<sub>2.2</sub> = Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada

X<sub>2.3</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan

X<sub>2.4</sub> = Petugas Stasiun Surabaya dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus dengan baik

X<sub>2.5</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

X<sub>2.6</sub> = Kereta datang tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ada

X<sub>2.7</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan

X<sub>2.8</sub> = Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan

X<sub>2.9</sub> = Petugas mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan

X<sub>2.10</sub> = Petugas mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan

Pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 57 responden atau 57.0% yang menyatakan sangat setuju tentang Petugas dapat bekerja dengan baik dan melayani mereka dengan baik, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 40.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.54 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan

sangat setuju bahwa Petugas dapat bekerja dengan baik dan melayani mereka dengan baik.

Untuk item kedua yaitu Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang adadapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 51 responden atau 51.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.48 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Untuk item ketiga yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 46.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 responden atau 8.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.38 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tidak berbelit-belit dalam melakukan pelayanan.

Untuk item keempat yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus dengan baik, dapat diketahui bahwa

responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 50.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 responden atau 7.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.43 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju Petugas Stasiun Surabaya dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus dengan baik.

Untuk item kelima yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 50.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.46 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Untuk item keenam yaitu Kereta datang tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ada, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden atau 55.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 42.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item

sebesar 4.52 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Kereta datang tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ada.

Untuk item ketujuh yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 61 responden atau 61.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 35.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.57%, hal tersebut berarti menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan.

Untuk item kedelapan yaitu Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 58 responden atau 58.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 39.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.55 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk item kesembilan yaitu Petugas mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden atau 55.0%, yang menyatakan

setuju sebanyak 33 responden atau 33.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 responden atau 12.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.43 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan.

Untuk item kesempuluh yaitu Petugas mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 responden atau 57.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 37.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 responden atau 6.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.51 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Petugas mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan.

### **c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Dalam variabel Kepuasan Pelanggan terdapat 6 (enam) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel:

**Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Item		Jawaban Responden					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
Y1	F	52	44	4	0	0	4.48
	%	52.0%	44.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
Y2	F	50	43	6	1	0	4.42
	%	50.0%	43.0%	6.0%	1.0%	0.0%	
Y3	F	55	42	3	0	0	4.52
	%	55.0%	42.0%	3.0%	0.0%	0.0%	
Y4	F	59	37	4	0	0	4.55
	%	59.0%	37.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
Y5	F	44	52	4	0	0	4.40
	%	44.0%	52.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
Y6	F	56	41	3	0	0	4.53
	%	56.0%	41.0%	3.0%	0.0%	0.0%	
Grand Mean							4.48

Sumber : Data primer diolah (2018)

Keterangan:

Y<sub>1</sub> = Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh pelanggan

Y<sub>2</sub> = Fasilitas yang di peroleh sesuai dengan biaya yang di keluarkan

Y<sub>3</sub> = Berminat untuk berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*

Y<sub>4</sub> = Fasilitas yang diberikan baik, sehingga akan berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*

Y<sub>5</sub> = Berbagi pengalaman tentang pelayanan yang diberikan dengan sesama pelanggan

Y<sub>6</sub> = Berbagi pengalaman dengan saudara atau teman dan berminat untuk merekomendasikan pelayanan PT Kereta Api maupun pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng

Pada dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 52 responden atau 52.0% yang menyatakan sangat setuju tentang Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mereka, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 44.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item



sebesar 4.48 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mereka.

Untuk item kedua yaitu Fasilitas yang diperoleh sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 50.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 responden atau 6.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.42 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Fasilitas yang diperoleh sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Untuk item ketiga yaitu Berminat untuk berkunjung dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55 responden atau 55.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 42.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.52 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Berminat untuk berkunjung dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*.

Untuk item keempat yaitu Fasilitas yang diberikan baik, sehingga akan berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 59 responden atau 59.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 37.0%, yang



menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.55 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Fasilitas yang diberikan baik, sehingga akan berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan *Cek In Counter*

Untuk item kelima yaitu Berbagi pengalaman tentang pelayanan yang diberikan dengan sesama pelanggan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 44.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 responden atau 4.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata item sebesar 4.40 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa Berbagi pengalaman tentang pelayanan yang diberikan dengan sesama pelanggan.

Untuk item keenam yaitu Berbagi pengalaman dengan saudara atau teman dan berminat untuk merekomendasikan pelayanan PT Kereta Api maupun pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 56 responden atau 56.0%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41.0%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3.0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0.0%. Rata-rata item sebesar 4.53 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan

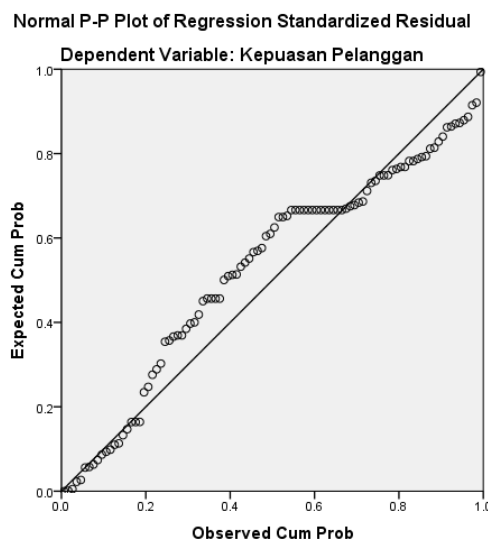
sangat setuju Berbagi pengalaman dengan saudara atau teman dan berminat untuk merekomendasikan pelayanan PT Kereta Api maupun pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model analisis path berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis path diharapkan residual berdistribusi normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dideteksi melalui *Probability Plot*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil pendeteksian asumsi normalitas melalui *Probability Plot*:



**Gambar 5. Uji Normalitas melalui *Probability Plot***

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan *probability plot* diatas dapat diketahui bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal. Hal ini berarti residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

#### **b. Uji Multikoliniertas**

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas di dalam model yang terbentuk. Dalam model regresi diharapkan antar variabel bebas tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau nilai *tolerance* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1 maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Hasil pengujian asumsi multikolinieritas dapat diketahui melalui tabel berikut :

**Tabel 15** *Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance*

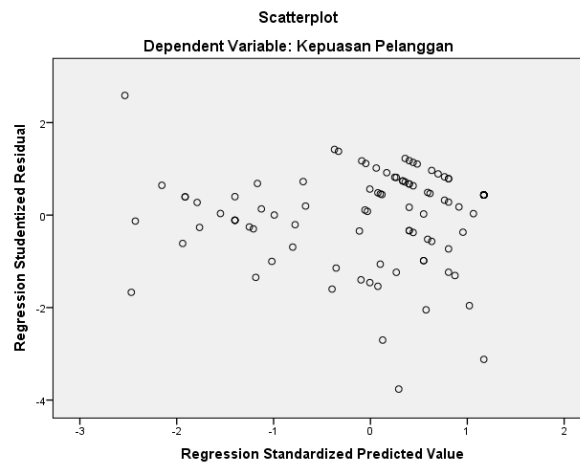
Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.402	2.487
X2	0.402	2.487

Sumber: Data Primer (2018)

Dari Tabel 4.9 diketahui bahwa semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0.1, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah residual memiliki ragam yang homogen atau tidak. Pada pengujian asumsi heteroskedastisitas diharapkan residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat berdasarkan *scatter plot*. Residual dikatakan memiliki ragam yang homogen apabila titik-titik residual pada *scatter plot* menyebar secara acak. Berikut ini adalah hasil identifikasi asumsi heteroskedastisitas:



**Gambar 6. Deteksi Heteroskedastisitas melalui *Scatter Plot***

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan scatter plot di atas, titik-titik residual menyebar secara acak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual yang dihasilkan oleh model regresi memiliki ragam yang homogen. sehingga asumsi non heteroskedastisitas dinyatakan terpenuhi.

### 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variable bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap variable terikat ( $Y$ ).

#### a. Persamaan Regresi

Hasil estimasi pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi pada Layanan *Cek In Counter* Stasiun Gubeng Surabaya dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 16 Estimasi Model Regresi**

Variabel	Koefisien	Standardized Koefisien	t Hitung	pvalue
(Konstanta)	4.519	-	1.888	0.062
X1	0.286	0.403	3.511	0.001
X2	0.207	0.336	2.926	0.004
F hitung = 45.717      Pvalue = 0.000				
R <sup>2</sup> = 0.485				

Sumber: data primer diolah, 2018

Persamaan regresi dari hasil estimasi analisis regresi linier berganda adalah:

$$\hat{Y} = 4.519 + 0.286 X_1 + 0.207 X_2 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub>= Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub>= Kinerja Pegawai

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konsta sebesar 4,519 yang berarti jika kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) bernilai 0, maka kepuasan pelanggan (Y) bernilai positif adalah sebesar 4,519.
- 2) Nilai koefisiensi regresi variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,286. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada kinerja pegawai (X<sub>1</sub>), maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,286 dengan asumsi bahwa variabel bebas dianggap konstan atau tetap.
- 3) Nilai koefiensi variabel kinerja pegawai (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0,207. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan 1% pada kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,207 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya konsta atau tetap.

Berdasarkan interpretasi tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan petani. Dengan kata lain, bahwa jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai meningkat maka akan diikuti dengan adanya peningkatan kepuasan pelanggan.

#### **4. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

##### **a. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat ( $Y$ ), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat diambil dengan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kepercayaan ( $\alpha$ ) yaitu 0,05, apabila nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, dan sebaliknya apabila nilai  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

$H_1 \neq$  ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )

Selain menggunakan cara tersebut pengujian simultan juga bisa dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai  $F_{\text{hitung}}$  dan  $F_{\text{tabel}}$ . Apabila diperoleh



$F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sebaliknya apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil pengujian hipotesis Uji F dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 17 Hasil Uji Simultan  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	363.437	2	181.719	45.717	.000 <sup>b</sup>
Residual	385.563	97	3.975		
Total	749.000	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), KinerjaPegawai , KualitasPelayanan

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel diatas, pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 45.717 dengan  $p$  value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan  $p$  value < level of significance ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### **b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Cara mengetahui variabel tersebut mempunyai pengaruh mengetahui variabel tersebut mempunyai pengaruh parsial atau tidak dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan

derajat ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan ( $\text{sig.} < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Namun apabila nilai signifikansi lebih. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )

$H_2 \neq$  secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ )

Keputusan dapat diambil dengan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat ( $\alpha$ ) yaitu 0,05 apabila nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, dan sebaliknya apabila nilai  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Selain menggunakan cara tersebut pengujian simultan juga bisa dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ . Apabila diperoleh  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima, dan sebaliknya apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak.

Nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan taraf signifikansi 0,05, dan  $df = 97$  adalah sebesar 1,984. Nilai  $df$  diperoleh dari  $n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , dimana  $n$  merupakan banyaknya observasi,  $k$  merupakan jumlah variabel bebas.

**Tabel 17 Hasil Uji t**

Variabel	Koefisien	t Hitung	Sig
(Konstanta)	4.519	1.888	0.062
X1	0.286	3.511	0.001
X2	0.207	2.926	0.004
Variabel terikat : Kepuasan Pelanggan			

Sumber: Data Primer (2018)

Penjelasan pada tabel adalah sebagai berikut:

1) Variabel Kinerja Pegawai ( $X_1$ )

Besarnya  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 3,511. Hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,511 > 1,984$ ). Nilai signifikansinya  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  yaitu variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel  $Y$ .

2) Variabel Kinerja Pegawai ( $X_2$ )

Besarnya  $t_{hitung}$   $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 2,926. Hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,926 > 1,984$ ). Nilai signifikansinya  $0,004 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  yaitu variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan petani ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$ .

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, dari hasil uji hipotesis parsial yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial (individu) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kriteria pengujian menyatakan jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $p\text{ value} < \text{level of significance}$  ( $\alpha=5\%$ ) maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial (individu) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.

### c. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variable terikat yang dipengaruhi oleh variable bebas. Nilai koefisiensi korelasi ditunjukkan pada angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka 0 maka variable bebas (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai) tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variable terikat (Kepuasan Pelanggan). Dan sebaliknya jika koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1 maka variabel bebas semakin berhubungan atau mempengaruhi variabel terikat. Hasil analisis untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 18 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.475	1.99371

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai ,  
KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa besarnya  $X_1$  dan  $X_2$  terdapat pengaruh terhadap variabel Y sebesar 48,5%. Kelemahan yang mendasar dari penggunaan koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka nilai  $R^2$  akan meningkat tidak peduli apakah

variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak. Banyaknya penelitian yang menganjurkan *adjusted R<sup>2</sup>*.

Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* square yang merupakan R yang telah disesuaikan sebesar 47,5 %, angka 47,5% memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan pelanggan stasiun gubeng sebesar 47,5%. Sedangkan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini, seperti ciri-ciri atau keisitimewaan tambahan, estetika, dan lain sebagainya.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan dan menggunakan dua variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ), penelitian ini dilakukan untuk menjawab hipotesis yang telah ditetapkan oleh *software* SPSS 21.0. Adapun hasil penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun (Y).**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  adalah 3.511 sedangkan  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1.984, dengan kata lain karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $\text{sig } t (0.001) > \alpha = 0.05$ , maka pengaruh kinerja pegawai ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan adalah

signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami (2013), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Ibrahim (2008:22) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari pelanggan, hal ini sejalan dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia, setiap stasiun kereta api khususnya memiliki tugas dan wewenang untuk menjalankan pelayanan perkeretaapian dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan kereta api sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik dari para petugas stasiun, begitu juga hal yang sama yang sudah seharusnya dilakukan oleh para pegawai stasiun Surabaya Gubeng. Sebagai salah satu stasiun kereta kelas besar yang ada di Jawa Timur, Stasiun Surabaya Gubeng sudah pasti tidak pernah sepi pelanggan hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Stasiun Surabaya Gubeng, semakin banyak

pelanggan yang ingin menggunakan jasa layanan kereta api, khususnya dengan pemberangkatan di Stasiun Surabaya Gubeng maka kita akan mengerti seperti apa kualitas pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng.

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh stasiun Surabaya Gubeng sudah baik, dan banyak dari sebagian pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai stasiun. Keberhasilan suatu pelayanan publik adalah ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, hal ini sejalan dengan Hardiyansyah (2011:10) yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas, begitu juga pelanggan Stasiun Surabaya Gubeng, sudah menjadi kewajiban petugas untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan karena sudah menjadi kewajiban setiap stasiun untuk menyediakan segala kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Stasiun Gubeng saat ini sebagai stasiun kereta kelas besar telah menyediakan segala kebutuhan pelanggan dengan baik, sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat nyaman untuk pelanggan, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, dan pelanggan juga dapat menikmati berbagai fasilitas yang ada. Segala fasilitas umum yang ada tersebut diharapkan mempermudah pelayanan yang ada, dan pelanggan puas dengan pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan



publik ada 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan reliabel untuk menentukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, diantaranya adalah;

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari alur pelayanan. Dalam pemberian pelayanan PT Kereta Api Indonesia memberikan pelayanan dengan mudah dan alurnya tidak berbelit-belit. Para pelanggan dapat dengan mudah membeli tiket kereta api dengan menggunakan Mesin Tiket yang disediakan di stasiun, melalui aplikasi KAI Access, atau bisa membeli tiket di loket stasiun. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan kepada pelanggan, pelanggan merasa puas dengan prosedur pelayanan karena sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit dan jika ada pelanggan yang kurang paham dengan prosedur pencetakan tiket, dan prosedur yang lain akan dibantu para petugas yang berjaga di depan mesin pencetakan tiket, maupun mesin layanan cetak tiket *cek in counter* sehingga pelanggan dapat dengan mudah menggunakan jasa layanan kereta api.
- b. Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan. Prosedur atau persyaratan yang diberlakukan di Stasiun Surabaya sudah sesuai dengan prosedur yang ada, pembelian tiket dilakukan di loket, jika ada pembatalan tiket bisa di proses di bagian

customer service di servise dan akan dijelaskan secara rinci proses pembatalannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

- c. Kejelasan pelayanan, petugas yang berjaga di Stasiun Surabaya Gubeng telah ditentukan oleh sistem yang ada, petugas yang berjaga juga diberikan waktu yang sesuai dengan jadwal yang telah terjadwal di sistem *office* Stasiun Surabaya Gubeng dan sudah sesuai dengan tugas dan wewenang yang diatur dalam *job description* sehingga setiap pegawai distasiun sudah mengerti dan paham dengan tugas dan tanggung jawab yang seharusnya dilakukan oleh pegawai.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, PT Kereta Api Indonesia adalah salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sangat mengedepankan kerapian dan kedisiplinan. Petugas Stasiun Surabaya Gubeng selalu datang tepat waktu dan menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang ada.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, dalam melakukan pelayanan semua petugas Stasiun Surabaya Gubeng, dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik, dan bertanggung jawab atas segala hal yang telah dilakukan.
- f. Kemampuan petugas Stasiun Surabaya Gubeng dalam memberikan pelayanan sangat baik, para petugas bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan dan tingkat keahlian dan ketrampilan yang di miliki sangat baik. Petugas dengan sigap membantu para pelanggan yang merasa kesusahan dan tidak mengerti bagaimana cara

menggunakan layanan yang diinginkan, dan selalu merespon dengan baik keluhan pelanggan.

- g. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh para petugas Stasiun Surabaya Gubeng sangat cepat, namun tergantung jenis pelayanan yang diinginkan. Jika pembelian tiket kereta lokal tergantung nomer antrian pelanggan karena banyak pelanggan yang menggunakan jasa layanan kereta lokal dan membeli tiket lewat loket, namun jika pelayanan yang lain berjalan cepat, dan segera diproses dengan baik oleh para petugas.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, dalam melakukan pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng bertindak adil tetapi, sesuai dengan peraturan PT Kereta Api Indonesia ada potongan tarif bagi pelanggan dengan ketentuan sebagai berikut: anak kurang dari 3 tahun membayar sebesar 10% atau potongan biaya sebesar 90%, Lansia 60 tahun membayar 80% dengan potongan biaya 20%, veteran anggota LVRI untuk pembelian tiket hari senin sampai dengan hari jum'at kecuali hari ramai yang ditetapkan perusahaan mendapat potongan sebesar 50%, PWRI atau Anggota Persatuan Wredatama Republik Indonesia mendapat potongan sebesar 20%, Pegawai KAI mendapatkan potongan 75%, keluarga pegawai KAI (suami, isteri, anak, orang tua, mertua pegawai perusahaan yang masih aktif) mendapatkan potongan sebesar 50%, pensiunan KAI pensiunan pegawai perusahaan (suami/istri) mendapatkan potongan 50%, TNI Polri (anggota TNI dan

Polri termasuk siswa TNI dan Polri), anggota KORPRI untuk pembelian hari senin sampai dengan jum'at mendapatkan potongan 10% kecuali masa angkut lebaran.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, dalam melakukan pelayanan publik Stasiun Surabaya Gubeng telah melakukan pelayanan dengan baik, ramah terhadap pelanggan dan berperilaku dengan sopan dan baik terhadap pelanggan.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, setiap pelayanan yang dikenakan biaya saat naik kereta tergantung kelas kereta yang ingin di naiki dan telah diatur oleh pihak PT Kereta Api Indonesia itu sendiri.
- k. Kepastian biaya pelayanan, setiap pelayanan yang dilakukan biaya yang di keluarkan sudah pasti sesuai dengan peraturan perusahaan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan Kejelasan waktu pelayanan, kejelasan waktu yang diberikan oleh Stasiun Surabaya Gubeng sudah sangat jelas. Waktu pelayanan setiap stasiun adalah sama bagian loket stasiun buka jam 09.00-16.00, diluar jam tersebut tidak dilayani, pembelian tiket hari itu juga atau biasa disebut *go show* dilayani mulai jam 04.30 hingga jam 22.00, sedangkan untuk pembelian tiket dengan jasa online dapat layani 24 jam dan bisa memesan lewat aplikasi-aplikasi yang bekerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia, atau membeli di minimarket yang menjual tiket kereta. Sedangkan untuk bagian customer service atau CS pelayanan di buka mulai jam 06.00 sampai dengan pukul 22.00. Tiket kereta jarak jauh dapat dipesan sebelum 90

hari keberangkatan, dan jika dibatalkan atau ada perubahan jadwal bisa dilakukan di stasiun, sedangkan untuk kereta lokal dapat dibeli 1 minggu sebelum keberangkatan.

- m. Kenyamanan lingkungan, lingkungan sekitar Stasiun Surabaya Gubeng sangat nyaman, bagian ruang tunggu terdapat banyak kursi yang disediakan untuk para pelanggan, disediakan hiburan *live music* dan sarana *charger* umum yang dapat digunakan untuk mengisi daya baterai telepon selular maupun laptop pelanggan. Semua fasilitas umum tersebut disediakan agar pelanggan merasa nyaman, ada tempat ibadah atau mushola yang disediakan bagi pelanggan maupun pegawai sehingga pelanggan maupun pegawai tidak perlu khawatir jika ketinggalan waktu sholat, karena di stasiun terdapat mushola yang tertata dengan rapi dan dekat dengan stasiun.
- n. Keamana pelayanan, dalam melakukan pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng sendiri memiliki jumlah personel pengaman yang sangat banyak yang berjaga 24 jam untuk menjaga ketertiban stasiun, jadi keamanan pelayanan tidak perlu diragukan, karena petugas siap untuk mengamankan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian suatu pelayanan yang baik dari pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan. Bentuk yang diterima dalam suatu pelayanan berbeda-beda tergantung setiap individu yang memberikan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa puas terhadap

pelanggan, dan bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan standar yang ditentukan. Jika pelanggan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan atau produsen, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, dan jika pelanggan merasa kecewa maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas pelayanan tidak hanya memberikan suatu perasaan kecewa atau perasaan puas saja, tetapi akan berdampak pada perusahaan atau instansi yang melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk melanjutkan hubungan dan akan menggunakan pelayanan tersebut kembali atau tidak, bahkan bisa jadi saat ada acara dengan teman atau saudara merekomendasikan pelayanan yang digunakan kepada orang lain atau tidak.

Suatu pelayanan tidak hanya dituntut berkualitas, tetapi melakukan inovasi atau perubahan yang lebih baik untuk memuaskan pelanggan. Banyak sekali inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh stasiun Surabaya Gubeng dan stasiun lain. Seperti Layanan *Cek In Counter*, pembelian tiket lewat mesin tiket, dan inovasi-inovasi yang lain yang membuat PT Kereta Api menjadi lebih baik.

Jadi pada intinya terdapat pengaruh atau hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan stasiun Gubeng ( $Y$ ). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas, dan akan ada dorongan untuk melakukan pelayanan lagi.

## 2. Pengaruh Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Besarnya  $t_{hitung}$   $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 2,926. Sedangkan  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,984. Dengan kata lain, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,926 > 1,984$ ). Nilai  $sig$   $t = 0,004 < \alpha = 0,05$ . Maka pengaruh kinerja pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah signifikan. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  yaitu variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan petani ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$ .

Utami (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah PT Tapen (Persero). Kinerja adalah perilaku nyata yang dihasilkan oleh karyawan sebagai prestasi kerja. Maka, dapat dikatakan kinerja pegawai atau kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja yang dilakukan. Setiap karyawan memiliki potensi kerja yang berbeda-beda, dan loyalitas bekerja pada perusahaan berbeda. Sehingga hasil atau kinerja setiap pegawai berbeda-beda karena pada dasarnya kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual.

Menurut AA. Anwar Prabu M (2000:67) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang kepadanya. Setiap pegawai sudah pasti memiliki tugas dan



tanggung jawab yang harus dilakukan, setiap hasil kerja yang dihasilkan oleh setiap orang atau individu sudah pasti berbeda-beda, hal inilah yang membuat sadar bahwa harus ada pengukuran atau penentuan kinerja setiap pegawai agar pegawai bisa menerima hak sesuai dengan apa yang telah dikerjaka. Sejalan dengan hal tersebut Joko Widodo (2005:80) menjelaskan bahwa kinerja pegawai setiap individu dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, kecakapan, dan harapan-harapan. Pengetahuan setiap orang pada dasarnya berbeda-beda sehingga, PT Kereta Api Indonesia sendiri sudah pasti memiliki kualifikasi tersendiri saat memilih pegawai, tidak hanya itu setiap kemampuan orang yang jelas juga berbeda sehingga petugas yang bertugas sudah jelas harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang yang di geluti. Harapan-harapan yang diinginkan setiap orang yang jelas tujuan yang diinginkan setiap individu berbeda-beda.

Kesuksesan suatu lembaga atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, jika kinerja pegawai baik maka pencapaian yang diterima juga akan banyak dan banyak pelanggan yang setia menggunakan produk atau jasa pelayanan di perusahaan atau instansi tersebut. Keith Davis dalam (AA Anwar Prabu M, 2000:67-68) menjelaskan bahwa ada dua faktor penting yang saling mempengaruhi suatu pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang dirumuskan  $Human\ Performance = Ability + Motivation = Atitude + Sitaution$ ;  $Ability = Kwolage + Skil$ . Artinya adalah setiap kinerja pegawai kemampuan dan motivasi. Faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potencial (IQ) dan

kemampuan *reality*, artinya adalah pendidikan dan ketrampilan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam kinerja pegawai, seorang yang tidak memiliki keahlian di bidangnya maka tidak dapat mengatur dan mengelola pekerjaan yang akan diberikan. Motivasi memiliki 2 faktor yaitu *Attitude* dan *situation*, sikap pemimpin dan karyawan dan situasi lingkungan juga sangat berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi, ada beberapa organisasi yang bersikap terbuka terhadap pegawai, ada beberapa yang bersikap tidak terbuka atau cenderung kontra terhadap pemikiran pegawai sehingga membuat motivasi kerja pegawai menjadi rendah. Situasi kerja disini merupakan hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Di PT Kereta api Indonesia sendiri terdapat dua jenis pegawai, yaitu pegawai organik dan pegawai orsosing atau pegawai kontrak yang ditempatkan pada bagian *front liner* bagian *customer service* dan bagian loket tiket kereta api. Pegawai organik PT Kereta Api sendiri merupakan pegawai tetap yang tugas utamanya adalah sebagai tugas pokok utama, dan pegawai non organik atau kontrak merupakan pegawai yang membantu jalannya pelayanan yang ada di Stasiun.

Kinerja pegawai tidak hanya berpengaruh terhadap organisasi itu sendiri, tetapi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga akan berpengaruh besar terhadap *income* atau pendapatan perusahaan atau instansi, semakin baik kinerja pegawai maka pelanggan akan semakin puas dan akan tetap menggunakan produk atau jasa

pelayanan perusahaan tersebut. Begitu juga pelanggan Stasiun Surabaya Gubeng jika kinerja pegawai baik, pelanggan akan selalu menggunakan jasa pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng, dan jika kinerja tidak baik maka pelanggan akan beralih menggunakan jasa pelayanan yang lain.

Dalam penelitian yang dilakukan di Stasiun Surabaya Gubeng, dapat dilihat bahwa kemampuan bekerja setiap pegawai sangat baik, pelanggan merasa pegawai dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sebagian besar pegawai yang melayani *front office* paling rendah berpendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) sampai dengan Strata Satu (S1) dan sudah dibekali oleh ketrampilan dan pelatihan sebelumnya agar dapat melayani pelanggan dengan baik, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Motivasi kerja yang dibangun oleh pemimpin juga sangat baik, selalu ada kesempatan pertemuan antara pemimpin dan pegawai sehingga terjalin hubungan yang baik antara pegawai dan pemimpin sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pemimpin stasiun atau KS (Kepala Stasiun) dan bawahannya selalu bekerjasama dan terjun langsung untuk melayani pelanggan, melakukan pengecekan peron dan lintasan rel serta mengecek setiap palang perlintasan kereta yang ada di sekitar Stasiun Surabaya Gubeng. Tidak hanya itu kekompakan pegawai juga dapat terlihat ketika ada acara-acara yang diselenggarakan oleh PT KAI, sehingga para pegawai akan merasa nyaman dan dapat berbaur dengan pelanggan dengan baik.

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh atau hubungan yang positif antara Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan stasiun Gubeng ( $Y$ ). Semakin tinggi kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan stasiun.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kinerja Pegawai ( $X_2$ ) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, secara simultan menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 45.717 dengan  $p$  value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan  $p$  value < level of significance ( $\alpha=5\%$ ).

Supranto (1997:23) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Disini pelayanan dan kinerja pegawai adalah hal yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang dilakukan tidak baik, maka kinerja pegawai dapat dipastikan tidak baik, dapat diibartkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal utama yang berpengaruh dalam penentuan suatu organisasi baik atau tidak, sedangkan kinerja pegawai adalah penentu kedua jika kinerja pegawai tidak baik mungkin akan berpengaruh besar juga akan tetapi dapat dilakukan suatu peneguran dan pembinaan atau sanksi dari atasan, dan pegawai tidak akan melakukan kesalahan yang sama. Jadi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai

sama-sama penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan yang telah di jelaskan oleh Lupiyoadi (2006:155) yang menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Jasa pelayanan pada dasarnya tidak dapat dilihat atau disentuh, tetapi dapat dirasakan.

Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak positif bagi pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang di lakukan oleh Stasiun Gubeng Surabaya akan melakukan perjalanan kembali dengan menggunakan kereta api dan akan naik kereta di Stasiun Gubeng Surabaya sehingga loyalitas pelanggan akan meningkat. Namun, sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan maka pelanggan tidak akan menggunakan layanan Stasiun Gubeng kembali dan memilih untuk turun di Stasiun lain ataupun menggunakan jasa pelayanan transportasi yang lain.

Suatu kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan. Apabila jasa yang diterima pelanggan dirasakan tidak memenuhi atau tidak melampaui harapan pelanggan maka pelanggan akan mudah kecewa, dan sebagian besar tidak akan menggunakan layanan jasa tersebut kembali, dengan adanya hal tersebut diharapkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai setiap perusahaan dalam melakukan pelayanan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin, sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan dan kinerja yang dilakukan baik maka akan berpengaruh positif terhadap pelanggan.

Jadi pada intinya kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai meningkat maka, kepuasan pelanggan juga akan meningkat dan pelanggan akan melakukan kembali pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng, dan bisa saja akan menjadi pelanggan setia.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil pengolahan data dan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Besarnya  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 3,511. Hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,511 > 1,984$ ). Nilai signifikansinya  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  yaitu variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel  $Y$ .
2. Besarnya  $t_{hitung}$   $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 2,926. Hal tersebut berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,926 > 1,984$ ). Nilai signifikansinya  $0,004 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  yaitu variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yang berarti berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$ .
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 45.717 sedangkan  $p$  value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan  $p$  value  $<$  level of significance ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.



## B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada instansi maupun pihak yang terkait anatara lain:

1. Saat ini kereta Lokal dapat dipesan dengan menggunakan aplikasi KAI *Access*, akan tetapi hal ini masih diberlakukan untuk kantor DAOP 1 Bandung dan DAOP 2 Jakarta. Berdasarkan penelitian yang terjadi di lapangan, kereta api lokal merupakan salah satu kereta yang memiliki penumpang terbanyak dibandingkan kereta yang lain, karena pada dasarnya kereta lokal sangat terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan, akan tetapi kereta lokal memiliki kekurangan yaitu kereta ini juga tetap melayani penumpang walaupun tempat duduk untuk penumpang sudah habis dengan harga yang sama seperti penumpang yang mendapat tempat duduk. PT Kereta Api sebagai penyedia jasa pelayanan seharusnya memperbaiki sistem ini, sebagai penyedia jasa pelayanan PT Kereta Api sudah seharusnya menyediakan, atau jika memang tidak bisa memberikan tempat duduk tambahan maupun gerbong tambahan untuk tidak menjual tiket tanpa tempat duduk, atau jika memang tetap menjual tiket tanpa tempat duduk untuk mengusahakan memberikan fasilitas seperti kereta KRL (Kereta Rel Listrik), atau mengubah tatanan kereta api lokal seperti kereta KRL sehingga pelanggan yang tidak mendapat tempat duduk tidak merasa kecewa karena harus membayar dengan harga yang sama dan fasilitas yang berbeda. Dan harapan penumpang untuk kereta lokal adalah dengan adanya perubahan sistem ini dapat menjadikan PT Kereta Api menjadi lebih baik, dan pelanggan dapat dengan nyaman dan mudah menggunakan aplikasi kereta jarak dekat ini.

2. Dengan adanya perubahan sistem kereta lokal dapat di pesan melalui aplikasi online merupakan inovasi perubahan yang sangat bagus untuk PT Kereta Api dan Pelanggan, karena mengurangi jumlah antrian pelanggan yang membeli tiket distasiun yang mengantri lama, dan kadang akhirnya tidak mendapatkan tiket yang diinginkan, akan tetapi ada hal yang sudah pasti diketahui oleh PT Kereta Api, pegawai PT Kereta Api sendiri ada dua jenis yaitu pegawai tetap PT Kereta Api, dan pegawai orsosing atau kontrak yang di kelola oleh perusahaan lain. PT Kereta Api memiliki banyak pegawai baik pegawai organik maupun kontrak, hal tersebut jika pelayanan bisa menggunakan mesin maka pegawai yang kontrak mungkin bisa saja dapat diputus kontraknya, karena penumpang juga pasti akan memilih menggunakan layanan yang lebih cepat menggunakan aplikasi atau mesin tiket otomatis. PT Kereta Api diharapkan mampu untuk mengatasi hal ini, dengan meberikan banyak kesempatan bagi pegawai kontrak untuk menjadi pegawai tetap di PT Kereta Api, alasan memberikan kesempatan adalah karena pada dasarnya pegawai tidak tetap tersebut telah berdidikasih tinggi untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, dan terlebih jika pegawai tersebut sudah lama berkerja di PT Kereta Api karena, kesempatan tersebut tidak sembarangan diberikan, kesempatan diberikan bagi pegawai kontrak yang jelas harus tepat untuk mengisi kekosongan dan memiliki potensi atau pendidikan yang sesuai dengan kekosongan jabatan.
3. Lebih meningkatkan kembali pelayanan dalam kereta, dan pelayanan di luar kereta atau di dalam stasiun kereta api, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil dilapangan terdapat beberapa pelanggaran, seperti membiarkan orang yang membawa barang bawaan lebih dari kapasitas yang

ditetapkan oleh PT Kereta api, dan pelanggaran-pelanggaran lainnya sehingga kadang ada beberapa pelanggan terbiasa melakukan hal tersebut dan melanggar peraturan yang ada sehingga merugikan PT Kereta Api itu sendiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Erna, Ferrina dewi dan S. Pantja Djati. 2004. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 6, No. 1)
- Gary Dessler. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonomika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodelogi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Syamsudin. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: CV. Sofa Mandiri
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. Tanpa Kota: PT. Indeks
- Makmur, \_\_\_\_\_. *Buku Ajar Kuliah (Hand Out) Mata Kuliah Manajemen Pengukuran Kinerja*. Malang: Program Pasca Sarjana, Universitas Brawijaya
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- PT. Kereta Api Indonesia. (2018. 20 September). “*Tentang PT Kereta Api, Profil Perusahaan*”. Diperoleh 20 September 2018, dari <<https://kai.id/corporate/page/10>>
- Rambat, Lupiyoadi, dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Ruky, S Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- repository.ub.ac.id
- Sadili, Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Maju Mundur
- Sendow. 2007. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gunung Agung
- Shadily, Hasan. 1992. *Ensiklopedia Inodensia Edisi Khusus*. Jakarta: PT. Ichtiar Baru
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Soeprihanto, Jhon. 1996. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Swastha Basu dan Irawan . 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi 2. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Tracy, Mariska. (2016. 27 Februari). 7 Stasiun Kereta Api Terbaik di Indonesia. Dari ><https://www.pegipegi.com/travel/7-stasiun-kereta-api-terbaik-di-indonesia/>
- Uma Sakaran dan Bougie, R. 2010. *Research Methodes for Business: A Skill-Building Approach*, John Wiley and sons, inc. London.
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Zauhar, Soesilo. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika

Undang-Undang:

Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Analisis Deskriptif

#### Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Statistics										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.6900	4.6300	4.5800	4.5600	4.5700	4.5100	4.5100	4.4900	4.7000	4.6200
Std. Deviation	.48607	.48524	.53522	.60836	.51747	.57726	.57726	.67412	.50252	.56461

X1.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	1	1.0	1.0	1.0
S	29	29.0	29.0	30.0
SS	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	37	37.0	37.0	37.0
SS	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	2	2.0	2.0	2.0
	S	38	38.0	38.0	40.0
	SS	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	RR	3	3.0	3.0	4.0
	S	35	35.0	35.0	39.0
	SS	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	1	1.0	1.0	1.0
	S	41	41.0	41.0	42.0
	SS	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	41	41.0	41.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	41	41.0	41.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	RR	7	7.0	7.0	8.0
	S	34	34.0	34.0	42.0
	SS	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	2	2.0	2.0	2.0
	S	26	26.0	26.0	28.0
	SS	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	30	30.0	30.0	34.0
	SS	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Statistics

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.5400	4.4800	4.3800	4.4300	4.4600	4.5200	4.5700	4.5500	4.4300	4.5100
Std. Deviation	.55814	.55922	.63214	.62369	.57595	.55922	.57305	.55732	.70000	.61126

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	3	3.0	3.0	3.0
S	40	40.0	40.0	43.0
SS	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	3	3.0	3.0	3.0
S	46	46.0	46.0	49.0
SS	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	8	8.0	8.0	8.0
S	46	46.0	46.0	54.0
SS	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	7	7.0	7.0	7.0
	S	43	43.0	43.0	50.0
	SS	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	46	46.0	46.0	50.0
	SS	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	3.0	3.0	3.0
	S	42	42.0	42.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	35	35.0	35.0	39.0
	SS	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	3.0	3.0	3.0
	S	39	39.0	39.0	42.0
	SS	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	12	12.0	12.0	12.0
	S	33	33.0	33.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	6	6.0	6.0	6.0
	S	37	37.0	37.0	43.0
	SS	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Statistics**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.4800	4.4200	4.5200	4.5500	4.4000	4.5300
Std. Deviation		.57700	.65412	.55922	.57516	.56854	.55877

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	44	44.0	44.0	48.0
	SS	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	RR	6	6.0	6.0	7.0
	S	43	43.0	43.0	50.0
	SS	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	3.0	3.0	3.0
	S	42	42.0	42.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	37	37.0	37.0	41.0
	SS	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	4.0	4.0	4.0
	S	52	52.0	52.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	3.0	3.0	3.0
	S	41	41.0	41.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 2. Uji Instrumen

### Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

#### Validitas

Correlations											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Kualitas Pelayanan
X1.1 Pearson Correlation	1	.638**	.464**	.840**	.596**	.447*	.494**	.547**	.610**	.404*	.787**
Sig. (2-tailed)		.000	.010	.000	.001	.013	.006	.002	.000	.027	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.638**	1	.659**	.606**	.659**	.516**	.590**	.424*	.775**	.633**	.828**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.004	.001	.020	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3 Pearson Correlation	.464**	.659**	1	.556**	.593**	.583**	.510**	.359	.591**	.558**	.747**
Sig. (2-tailed)	.010	.000		.001	.001	.001	.004	.052	.001	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4 Pearson Correlation	.840**	.606**	.556**	1	.743**	.453*	.386*	.535**	.617**	.504**	.817**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.012	.035	.002	.000	.005	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



X1.5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.59 6** .00 1 30	.65 9** .00 0 30	.59 3** .00 1 30	.74 3** .00 0 30	1 30	.70 5** .00 0 30	.38 9* .03 4 30	.54 9** .00 2 30	.59 1** .00 1 30	.43 7* .01 6 30	.809**  .000 30
X1.6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.44 7* .01 3 30	.51 6** .00 4 30	.58 3** .00 1 30	.45 3* .01 2 30	.70 5** .00 0 30	1 30	.41 3* .02 3 30	.71 6** .00 0 30	.47 1** .00 9 30	.45 2* .01 2 30	.747**  .000 30
X1.7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.49 4** .00 6 30	.59 0** .00 1 30	.51 0** .00 4 30	.38 6* .03 5 30	.38 9* .03 4 30	.41 3* .02 3 30	1 30	.39 2* .03 2 30	.49 3** .00 6 30	.62 5** .00 0 30	.677**  .000 30
X1.8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.54 7** .00 2 30	.42 4* .02 0 30	.35 9 .05 2 30	.53 5** .00 2 30	.54 9** .00 2 30	.71 6** .00 0 30	.39 2* .03 2 30	1 30	.43 1* .01 7 30	.61 1** .00 0 30	.741**  .000 30
X1.9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.61 0** .00 0 30	.77 5** .00 0 30	.59 1** .00 1 30	.61 7** .00 0 30	.59 1** .00 1 30	.47 1** .00 9 30	.49 3** .00 6 30	.43 1* .01 7 30	1 30	.64 4** .00 0 30	.800**  .000 30
X1.10	Pearson Correlation	.40 4* 30	.63 3** 30	.55 8** 30	.50 4** 30	.43 7* 30	.45 2* 30	.62 5** 30	.61 1** 30	.64 4** 30	1 30	.763**

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	10

**Variabel Kinerja Pegawai (X2)**

**Validitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	10

## Validitas

		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	KinerjaPega wai
X2.1	Pearson	1	.65	.49	.28	.37	.64	.58	.57	.29	.432	.641**
	Correlati on		6**	0**	8	8*	3**	5**	3**	9	*	
	Sig. (2- tailed)		.00	.00	.12	.04	.00	.00	.00	.10	.017	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson	.65	1	.82	.70	.80	.81	.75	.64	.66	.712	.927**
	Correlati on			6**	1**	4**	4**	2**	5**	7**	5**	

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.490**	.821**	1	.696**	.696**	.722**	.608**	.470**	.705**	.670**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.288	.704**	.696**	1	.697**	.637**	.683**	.536**	.575**	.573**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.123	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.378*	.804**	.696**	.697**	1	.800**	.601**	.618**	.641**	.662**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.040	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.643**	.812**	.722**	.637**	.800**	1	.695**	.794**	.521**	.476**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.585**	.755**	.608**	.683**	.601**	.695**	1	.744**	.779**	.525**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.573**	.647**	.470**	.536**	.618**	.794**	.744**	1	.583**	.339	.777**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.002	.000	.000	.000	.000		.001	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X2.9	Pearson Correlation	.299	.665**	.705**	.575**	.641**	.521**	.779**	.583**	1	.621**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.109	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	.432*	.712**	.670**	.573**	.662**	.476**	.525**	.339	.621**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.067	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	.641**	.927**	.850**	.793**	.853**	.871**	.862**	.777**	.800**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	10

## Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

## Validitas

### Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pelanggan
							n

Y1	Pearson Correlation	1	.549 <sup>*</sup>	.554 <sup>*</sup>	.504 <sup>*</sup>	.640 <sup>*</sup>	.664 <sup>*</sup>	.784 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.549 <sup>*</sup>	1	.727 <sup>*</sup>	.472 <sup>*</sup>	.605 <sup>*</sup>	.481 <sup>*</sup>	.772 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.008	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.554 <sup>*</sup>	.727 <sup>*</sup>	1	.840 <sup>*</sup>	.732 <sup>*</sup>	.469 <sup>*</sup>	.875 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.504 <sup>*</sup>	.472 <sup>*</sup>	.840 <sup>*</sup>	1	.832 <sup>*</sup>	.520 <sup>*</sup>	.844 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.005	.008	.000		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.640 <sup>*</sup>	.605 <sup>*</sup>	.732 <sup>*</sup>	.832 <sup>*</sup>	1	.767 <sup>*</sup>	.920 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.664 <sup>*</sup>	.481 <sup>*</sup>	.469 <sup>*</sup>	.520 <sup>*</sup>	.767 <sup>*</sup>	1	.776 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.009	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.784 <sup>*</sup>	.772 <sup>*</sup>	.875 <sup>*</sup>	.844 <sup>*</sup>	.920 <sup>*</sup>	.776 <sup>*</sup>	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	6

## Lampiran 3. Pengujian Korelasi

### Korelasi Parsial

### Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.773**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	.773**	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.663**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Korelasi Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.475	1.99371

a. Predictors: (Constant), KinerjaPegawai , KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

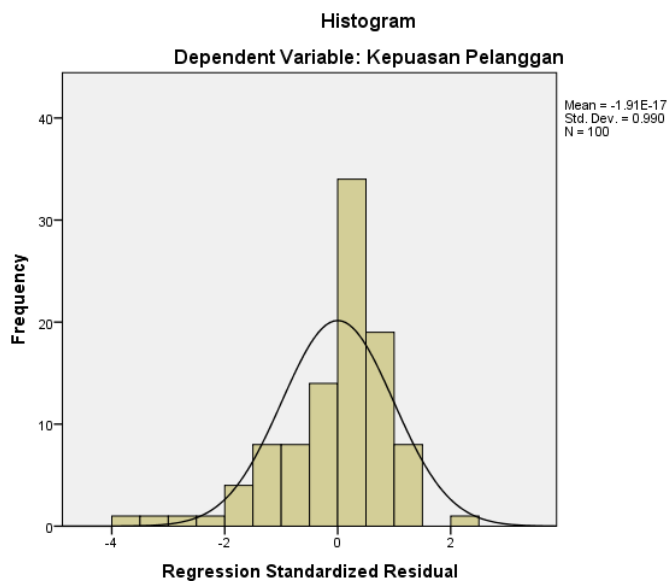
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.437	2	181.719	45.717	.000 <sup>b</sup>
	Residual	385.563	97	3.975		
	Total	749.000	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

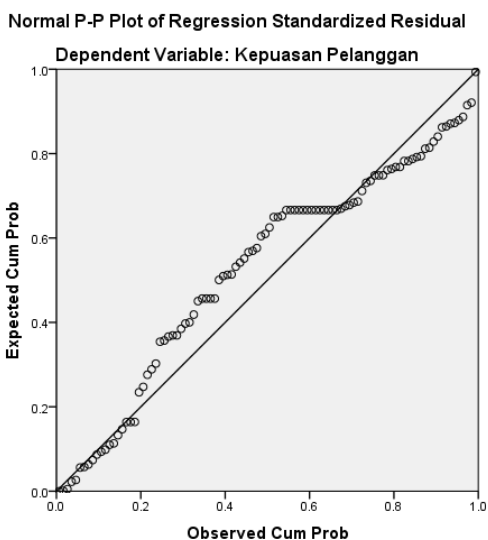
b. Predictors: (Constant), KinerjaPegawai , KualitasPelayanan

## Lampiran 4.AsumsiKlasik

### Asumsi Normalitas







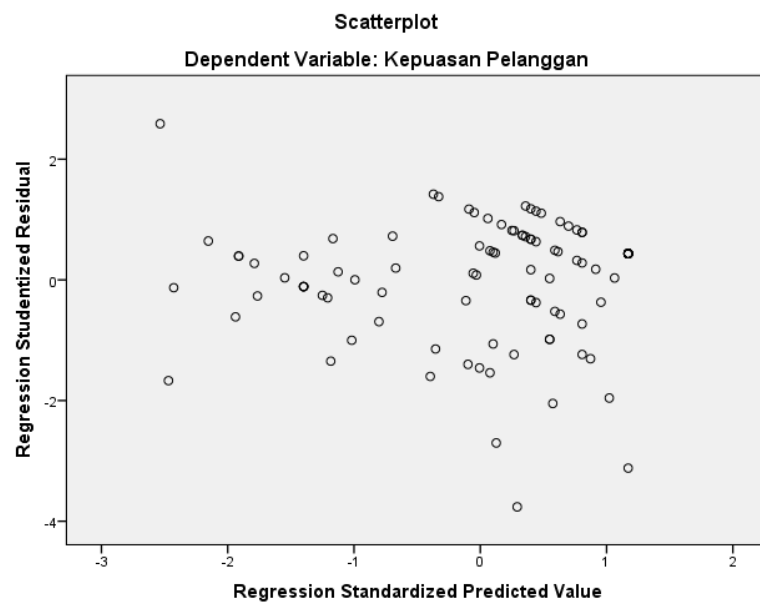
### Asumsi Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KualitasPelayanan	.402	2.487
	KinerjaPegawai	.402	2.487

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

### Asumsi Heteroskedastisitas



## Lampiran 5. Analisis Regresi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KinerjaPegawai , KualitasPelayan an <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.485	.475	1.99371

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai , KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.437	2	181.719	45.717	.000 <sup>b</sup>
	Residual	385.563	97	3.975		
	Total	749.000	99			

- a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan  
 b. Predictors: (Constant), KinerjaPegawai , KualitasPelayanan

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.519	2.393		1.888
	KualitasPelayanan	.286	.081	.403	3.511
	KinerjaPegawai	.207	.071	.336	2.926

- a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan



Kepada responden yang terhormat,

Sebelumnya, saya mengucapkan banyak terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu dan saudara/i yang mengisi lembar kuesioner ini.

Bersama ini saya sampaikan bahwa kuesioner ini dibua toleh:

Nama : Retna Rifatul Azizah  
NIM : 145030101111015  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Administrasi/ Ilmu Administrasi Publik  
Universitas : Universitas Brawijaya

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelayanan *Cek In Counter* Stasiun Surabaya Gubeng)”. Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu maupun Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu maupun Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini saya sampaikan terimakasih

Peneliti,

Retna Rifatul Azizah

Pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kepuasan Pelanggan Pelayanan *Cek In Counter* pelanggan kereta api Stasiun Surabaya Gubeng.

I. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diisi terlebih dahulu data responden
2. Mohon untuk dibaca dan dipahami dengan seksama setiap pertanyaan yang tersedia. Lalu menjawab pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
3. Berilah tanda (X) pada kolom yang tersedia menjadi jawaban yang Bapak/Ibu atau Saudara/I pilih.
4. Keterangan:  
 SS : Sangat Setuju (5)  
 S : Setuju (4)  
 RR : Ragu-ragu (3)  
 TS : Tidak Setuju (2)  
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)
5. Tidak ada jawaban yang benar maupun yang salah atas jawaban yang Bapak/Ibu atau Saudara/I berikan. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan

II. Data Responden

1. Nama Responden:
2. Usia Responden :
3. Jenis Kelamin
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Pekerjaan:
  - a. Pegawai Negeri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pedagang
  - e. Petani
  - f. Lainnya, Sebutkan...
5. Lama Menggunakan Jasa Pelayanan Cetak Tiket Mandiri PT Kereta Api Indonesia Surabaya Gubeng (Tahun)
 

a. <1	c. 2-3
b. 1-2	d. 3-5

A. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng bersih dan					

	nyaman.					
2.	Sarana dan Prasarana yang ada pada Stasiun Surabaya Gubeng tertata dengan rapi					
3.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat melayani pelanggan sesuai dengan janji layanan atau sesuai dengan visi dan misi PT Kereta Api Indonesia					
4.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng mampu memberikan penjelasan atau informasi terhadap pelanggan dengan baik					
5.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dan yang diinginkan oleh pelanggan					
6.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menangani keluhan yang diberikan pelanggan dan menerima kritik dan saran dari pelanggan					
7.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak mempersulit pelanggan atau tidak berbelit-belit					
8.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang telah ditentukan dan sesuai dengan peraturan PT Kereta Api					
9.	Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan santun terhadap pelanggan					
10.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memberikan perhatian terhadap pelanggan					

#### B. Pertanyaan Kinerja Pegawai (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas dapat bekerja dengan baik dan melayani pelanggan dengan baik					
2.	Petugas bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada					
3.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan					
4.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus dengan baik					
5.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng memulai pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
6.	Kereta datang tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ada					
7.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng disiplin dan					

	berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan					
8.	Petugas Stasiun Surabaya Gubeng dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan					
9.	Petugas mampu bekerja dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan					
10.	Petugas mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan					

### C. Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan yang sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh pelanggan					
2.	Fasilitas yang di peroleh sesuai dengan biaya yang di keluarkan					
3.	Berminat untuk berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan <i>Cek In Counter</i>					
4.	Fasilitas yang diberikan baik, sehingga akan berkunjung kembali dan menggunakan jasa Pelayanan <i>Cek In Counter</i>					
5.	Berbagi pengalaman tentang pelayanan yang diberikan dengan sesama pelanggan					
6.	Berbagi pengalaman dengan saudara atau teman dan berminat untuk merekomendasikan pelayanan PT Kereta Api maupun pelayanan Stasiun Surabaya Gubeng					

No	Nama	Usia	nis Kel	kerja	naik	KPL 1	KPL 2	KPL 3	KPL 4	KPL 5	KPL 6	KPL 7	KPL 8	KPL 9	KPL 10
1	AGUS	3	1	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2	MASHUDI	3	1	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	Eviana	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	Reyhan	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Retno	2	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Arul	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Tomy	2	1	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	Indra	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Himawan	2	1	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
10	reinisya	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	Gita	1	2	6	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4
12	hanna	1	2	6	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
13	Nissa	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	Rizkiani	1	2	2	1	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3
15	tyas	1	2	6	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
16	Farida	1	2	2	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
17	Alvi	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
18	Puri	1	2	2	1	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4
19	Vivi	1	2	2	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
20	Nurhasanah	1	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
21	febrianti	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Aldatul	1	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	pipi pujia	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Hendry	3	1	1	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
25	Dayu	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Vianda	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	Ramanda	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Freshtin	1	2	6	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
29	Mawar	1	2	6	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
30	Belnavima	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	Tinah	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	Erna	1	2	6	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	Hasbi	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	Maulana	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Jenny	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Yulli	1	2	6	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
37	Veli	1	2	6	2	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5
38	Pujiarti	3	2	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	Devi	1	2	6	1	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3
40	winy	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Laras	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Maisaroh	2	2	2	1	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
43	Eddy H	3	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
44	Rizka B	1	1	1	2	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4
45	Conita	1	2	6	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
46	Sules	1	1	4	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4



47	Marita	1	2	6	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
48	Rendy	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Faidah	1	2	6	1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
50	Bidara	1	2	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	Zelly	1	2	3	1	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3
52	Theo	2	1	1	1	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
53	Inneke	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Andin	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	Emilia	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	yuli witanya	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Purjiantara	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Anang Pikukul	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	Slamet Wiyono	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	Ayu Purwantir	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	Hannani R	1	2	6	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	Mega Mustika	1	2	2	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
63	Dian Ratnasari	1	2	6	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
64	Dwi Maulidin	1	1	6	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
65	Habib Yulianto	1	1	6	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
66	Fraditya Ibnu	1	1	6	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
67	Fahma Nur	1	2	6	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
68	Pegi Irana D	1	2	6	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
69	Erna Ratnasari	1	2	6	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
70	Puger	2	1	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	Zerlin Ulfa	1	2	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
72	Ria Mutiara	1	2	6	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Arfian Dwi Pra	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
74	Frantomay	1	1	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
75	Trianita	1	2	1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
76	Siti Juwariyah	3	2	6	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
77	Erlina	1	2	6	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
78	Atika Novitasa	1	2	6	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
79	Kukuh Prasety	1	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
80	Aditya Ngesti I	1	1	2	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
81	Saiful Hidayat	1	1	6	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
82	Sinata Bantara	1	1	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
83	Kemas Alif	1	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
84	Bambang Sutri	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
85	Suyati	2	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
86	Khomari	3	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
87	Akbar Aji	1	1	6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	Bimo Setyo Ne	1	1	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
89	Gagah Bimo	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
90	Niken Rahman	1	2	6	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
91	Bimo Setyo Bu	3	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
92	Roby Priatmac	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	Fadzku Muzay	1	1	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

94	Hanif Ikhsanu	1	1	6	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
95	Irsyad	1	1	6	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
96	Ridho Ashanul	1	1	6	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Mukayani	3	1	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
98	Sundari	2	2	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
99	Elsi Sunarto	2	2	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
100	Gatot	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5



KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KPEL 1	KPEL 2	KPEL 3	KPEL 4	KPEL 5	KPEL 6
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5

4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	

5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

